

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

I B P T

**Étude comparative du niveau des prix des produits
de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas,
en France, en Allemagne, au Luxembourg et au
Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016]**

*****DISCLAIMER : La présente étude sur les produits de télécommunications offre un aperçu global des prix dans différents pays selon des profils préalablement établis. Compte tenu des hypothèses méthodologiques utilisées, cette étude n'est pas appropriée aux fins d'une comparaison des tarifs des opérateurs au sein d'un seul et même pays.*****

L'étude en un coup d'œil

Suite aux baisses tarifaires observées en Belgique entre 2012 et 2014, les prix des plans tarifaires belges pour la **téléphonie mobile (postpaid)** restent cette année stables par rapport à l'année passée. Malgré cela, la Belgique perd en compétitivité, parce que le niveau des prix des pays voisins a quant à lui continué à diminuer (sauf en France). Les résultats de la Belgique sont moyens pour tous les profils, avec une troisième place. La différence avec des pays moins chers, comme la France et le Royaume-Uni, est souvent vraiment minime. L'IBPT remarque que les différences de prix entre les différents pays sont de moins en moins marquées. Les prix dans le pays le moins cher (traditionnellement la France) ont augmenté, alors que les prix dans le pays le plus cher (traditionnellement l'Allemagne) ont diminué.

Pour les **clients prepaid** aussi (qui représentent encore 40% des appelants mobiles en Belgique), la Belgique conserve sa position moyenne. Le coût des minutes d'appel a augmenté par rapport à l'année passée, alors que l'internet mobile est devenu moins cher. Le Royaume-Uni reste, tout comme les années précédentes, le pays le moins cher. La France reste, en général, l'un des pays les plus chers pour le prepaid.

Le niveau des prix pour **l'internet mobile (standalone)** a diminué de manière significative au cours de l'année 2014 dans tous les pays de l'étude. Entre-temps, les prix se sont à nouveau stabilisés : les résultats pour tous les profils utilisateurs sont quasiment inchangés par rapport à l'année passée. Si l'on observe la position de la Belgique par rapport à celle de ses pays voisins, l'on constate que la Belgique est encore relativement chère. Tout comme pour la téléphonie mobile, l'IBPT remarque que les prix convergent, en d'autres termes que les différences de prix entre les pays voisins sont de moins en moins marquées.

Pour la **large bande (standalone)**, la Belgique obtient de bons résultats, bien que la comparaison ne soit possible qu'avec deux autres pays voisins. En Allemagne et au Royaume-Uni, ce service n'est en effet plus proposé que dans le cadre d'une offre conjointe.

Le niveau de prix général du **quadruple play** (avec la téléphonie fixe, l'internet, la télévision et la téléphonie mobile) peut être caractérisé dans notre pays comme moyen, en ce qui concerne la catégorie 2, même si l'on tient compte des coûts d'utilisation supplémentaires de la téléphonie fixe. Bien que le niveau des prix en Belgique soit stable cette année par rapport à l'année passée, la Belgique était plus compétitive l'année passée, lorsqu'elle se profilait comme plutôt bon marché.

Le niveau de prix moyen du **triple play** (avec la téléphonie fixe, l'internet et la télévision) en Belgique est resté assez stable par rapport à l'année passée. Malgré cela, le **triple play** en Belgique reste en moyenne cher par rapport aux pays voisins (avant-dernière ou dernière place, selon que l'on compte ou non les coûts d'utilisation de la téléphonie fixe et en fonction des coûts d'utilisation de la téléphonie fixe que l'on prend en compte) et ce tant pour une vitesse entre 30 Mbps et 100 Mbps que pour l'internet ultra rapide. La France se profile nettement comme le pays le moins cher, même s'il convient de signaler que la disponibilité de l'internet (ultra) rapide en France est limitée aux agglomérations urbaines.

En ce qui concerne la **téléphonie fixe** en tant que produit stand alone, le classement des pays reste assez stable par rapport à l'année passée. La Belgique est moins compétitive que l'année

passée pour le profil « le plus léger » (profil 1). Notre pays obtient toutefois toujours un bon résultat pour les profils « plus lourds ». La différence de prix entre les différents pays est relativement faible.

TABLE DES MATIÈRES

1	EXECUTIVE SUMMARY	6
2	OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DE BASE	10
3	MÉTHODOLOGIE	14
3.1	TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID	15
	<i>Calcul des coûts de la téléphonie mobile postpaid</i>	15
	<i>Explication des profils de téléphonie mobile postpaid</i>	16
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (postpaid)</i>	18
3.2	TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID	20
	<i>Calcul des coûts de téléphonie mobile prepaid</i>	20
	<i>Explication des profils de téléphonie mobile prepaid</i>	20
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (prepaid)</i>	22
3.3	TÉLÉPHONIE FIXE	23
	<i>Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe</i>	23
	<i>Explication des profils de téléphonie fixe</i>	23
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie fixe</i>	24
3.4	INTERNET HAUT DÉBIT	26
	<i>Calcul des coûts de l'internet haut débit</i>	26
	<i>Explication des catégories de produits Internet haut débit</i>	26
	<i>Sélection des opérateurs Internet haut débit</i>	27
3.5	INTERNET MOBILE	29
	<i>Calcul des coûts pour l'internet mobile</i>	29
	<i>Explication des catégories de l'internet mobile</i>	29
	<i>Choix des opérateurs Internet mobile</i>	30
3.6	MULTIPLE PLAY.....	31
	<i>Calcul des coûts multiple play</i>	31
	<i>Choix des opérateurs multiple play</i>	32
3.7	LIMITES ET QUESTIONS PRIORITAIRES GÉNÉRALES.....	37
3.8	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	40
4	TÉLÉPHONIE MOBILE (POSTPAID)	42
4.1	PROFIL 1 : TRÈS PETIT APPELANT (SANS DONNÉES)	42
4.2	PROFIL 2 : APPELANT MOYEN (SANS DONNÉES).....	43
4.3	PROFIL 3 : PETIT APPELANT, PEU DE DONNÉES	44
4.4	PROFIL 4 : APPELANT MOYEN, QUANTITÉ MOYENNE DE DONNÉES.....	45
4.5	PROFIL 5 : GROS APPELANT, QUANTITÉ DE DONNÉES ÉLEVÉE.....	46
4.6	PROFIL 6 : APPELANT INTENSIF, CONSOMMATION INTENSIVE DE DONNÉES.....	47
4.7	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID	48
5	TÉLÉPHONIE MOBILE (PREPAID)	50
5.1	PROFIL 1 : PETIT APPELANT (SANS DONNÉES)	50
5.2	PROFIL 2 : GROS APPELANT (SANS DONNÉES)	51
5.3	PROFIL 3 : APPELANT MOYEN (AVEC DONNÉES)	52
5.4	PROFIL 4 : PETIT APPELANT (AVEC BEAUCOUP DE DONNÉES)	53
5.5	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID	54
6	TÉLÉPHONIE FIXE	55
6.1	PROFIL 1 : FAIBLE CONSOMMATION.....	55

6.2	PROFIL 2 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES CREUSES ET WEEK-END)	56
6.3	PROFIL 3 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES PLEINES)	57
6.4	PROFIL 4 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES CREUSES ET WEEK-END)	58
6.5	PROFIL 5 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES PLEINES).....	59
6.6	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE FIXE	60
7	INTERNET HAUT DÉBIT	62
7.1	CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT.....	62
7.2	CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT	62
7.3	CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT.....	63
7.4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET LARGE BANDE	64
8	INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES).....	65
8.1	CATÉGORIE 1 : FAIBLE VOLUME.....	65
8.2	CATÉGORIE 2 : VOLUME MOYEN	66
8.3	CATÉGORIE 3 : VOLUME ÉLEVÉ.....	66
8.4	CATÉGORIE 4 : VOLUME TRÈS ÉLEVÉ	67
8.5	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET MOBILE.....	68
9	DUAL PLAY (INTERNET ET TV)	70
9.1	CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT.....	70
9.2	CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT	70
9.3	CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT.....	71
9.4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE DUAL PLAY (LARGE BANDE ET TÉLÉVISION).....	72
10	DUAL PLAY (INTERNET ET TÉLÉPHONIE FIXE)	73
10.1	CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT.....	73
10.2	CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT	74
10.3	CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT.....	76
10.4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)	78
11	TRIPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)	80
11.1	CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT.....	80
11.2	CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT	81
11.3	CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT.....	83
11.4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE TRIPLE PLAY (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION ET TÉLÉPHONIE FIXE).....	85
12	QUADRUPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉPHONIE MOBILE).....	87
12.1	CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT.....	87
12.2	CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT	88
12.3	CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT.....	90
12.4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE <i>QUADRUPLE PLAY</i> (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION, TÉLÉPHONIE FIXE ET TÉLÉPHONIE MOBILE).....	92
13	ÉLÉMENTS QUALITATIFS	94
13.1	SUJET 1 : INTERNET HAUT DÉBIT (DISPONIBILITÉ ET PÉNÉTRATION)	94
13.2	SUJET 2 : LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT RÉELLE COMPARÉE À LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT AFFICHÉE.....	96
13.3	SUJET 3 : INTERNET MOBILE.....	98
13.4	SUJET 4 : PÉNÉTRATION DES OFFRES CONJOINTES	99
13.5	SUJET 5 : CARACTÉRISTIQUES DES PLANS TARIFAIRES NON LIÉES AU PRIX	100
ANNEXE A	APERÇU DES PLANS TARIFAIRES	102

1 EXECUTIVE SUMMARY

Éléments méthodologiques clés de l'étude :

- Au total, 715 plans tarifaires ont été analysés dans six pays (la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni). Seuls les prix mentionnés sur le site Internet et/ou dans la brochure de prix en ligne de l'opérateur ont été pris en considération.
- La méthodologie utilisée dans l'étude se base sur celle de l'OCDE. Les prix des produits de télécommunications sont comparés de manière uniforme sur la base de profils utilisateurs ou de catégories de produits.
- Les profils utilisateurs tiennent compte du comportement des utilisateurs belges et ont été établis après un sondage auprès des principaux opérateurs belges. Ils ne sont donc pas nécessairement adaptés à l'utilisation moyenne des produits de télécommunications dans les pays voisins. Par contre, les catégories de produits classent les plans tarifaires sur la base de paramètres (techniques) objectifs.
- Afin de donner une image représentative des plans tarifaires sur le marché en question, deux opérateurs ont été sélectionnés au minimum par pays. La part de marché commune de ces opérateurs s'élève à 80% au moins.
- Les tarifs ont été compilés au mois d'août 2016 : cette étude constitue dès lors un arrêt sur image des prix des télécommunications. Le marché des télécoms est dynamique et il y a donc de fortes chances que les prix et/ou la structure de certains plans tarifaires aient changé entre-temps.
- L'étude examine uniquement l'utilisation résidentielle (pour les consommateurs) et ne prend pas en considération le marché non résidentiel.
- Les prix sont exprimés en euros, TVA comprise, et sont corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat. La Belgique est ce faisant prise comme référence.
- Les promotions limitées dans le temps et les frais d'installation uniques ne sont pas pris en compte.
- Dans le cadre de cet exercice de comparaison des prix, le plan tarifaire le plus avantageux pour chaque profil a été sélectionné par opérateur. L'hypothèse de départ est celle du « consommateur rationnel » qui comparera lui-même les prix et sélectionnera le plan tarifaire qui correspond le mieux à ses besoins.

Restrictions importantes inhérentes à une comparaison purement quantitative de produits de télécommunications :

- Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.
- Les résultats de l'étude comparative des prix dépendent fortement des profils utilisateurs.
- Les aspects qualitatifs (accès aux hotspots et Wi-Fi, utilisation gratuite de services de musique en ligne, possibilité de regarder la télévision sur plusieurs appareils, etc.) ne sont pas pris en compte. Certains éléments qualitatifs sont néanmoins expliqués au chapitre 13.
- S'il ressort de la comparaison des prix que le prix d'un produit donné A est plus avantageux qu'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour le client car il peut trouver une certaine utilité dans les aspects qualitatifs du produit B qui ne sont pas repris dans la comparaison des prix.

TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID

Suite aux baisses tarifaires observées en Belgique entre 2012 et 2014, les prix des plans tarifaires belges pour la téléphonie mobile (postpaid) restent cette année stables par rapport à l'année passée. Malgré cela, la Belgique perd en compétitivité, parce que le niveau des prix des pays voisins a quant à lui continué à diminuer (sauf en France). Les résultats de la Belgique sont moyens pour tous les profils, avec une troisième place. La différence avec des pays moins chers, comme la France et le Royaume-Uni, est souvent vraiment minime. L'IBPT remarque que les différences de prix entre les différents pays sont de moins en moins marquées. Les prix dans le pays le moins cher (traditionnellement la France) ont augmenté, alors que les prix dans le pays le plus cher (traditionnellement l'Allemagne) ont diminué. Pour les profils utilisateurs 2, 3, 4 et 5, la différence de résultats entre le deuxième et le troisième pays le moins cher s'élève toujours à moins de deux euros. Vu ce qui précède, l'on peut affirmer que les observations générales pour la Belgique correspondent aux résultats des années précédentes.

TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID¹

Les résultats pour les appels mobiles *prepaid* sont très proches. Pour les profils 1 et 2 (profils sans données), la Belgique obtient la quatrième place (la différence avec les autres pays de l'étude est négligeable). Pour les profils 3 et 4 (avec données), la Belgique est plus compétitive et occupe la deuxième place. Le Royaume-Uni reste, tout comme les années précédentes, le pays le moins cher. La France reste, en général, l'un des pays les plus chers pour le prepaid.

TÉLÉPHONIE FIXE²

Le classement des pays pour la téléphonie fixe reste assez stable par rapport à l'année passée. La Belgique est moins compétitive que l'année passée pour le profil « le plus léger » (profil 1). Notre pays obtient toutefois toujours un bon résultat pour les profils « plus lourds ». La différence de prix entre les différents pays est relativement faible, aucun ne se démarque réellement. Les Pays-Bas (en ce qui concerne les profils légers), la France (pour les profils lourds) et le Royaume-Uni sont les pays les plus chers, alors que le Luxembourg est le pays le plus compétitif sur toute la ligne.

INTERNET HAUT DÉBIT³

Pour la catégorie 30 Mbps à 100 Mbps, la Belgique est le pays le moins cher, suivi par la France et les Pays-Bas. Pour la catégorie +100 Mbps, la Belgique est aussi compétitive que les Pays-Bas et le Luxembourg (la différence entre les prix est de moins d'un euro).

¹ 38% des appelants mobiles utilisent une carte *prepaid*. Ce groupe d'utilisateurs appelle en moyenne moins que les personnes qui ont un abonnement *postpaid*.

² De tous les ménages possédant un abonnement à la téléphonie fixe, 79% l'achètent dans le cadre d'une offre conjointe. Les 21% restants achètent la téléphonie fixe comme produit *standalone*. L'exercice de comparaison dans le cadre duquel la téléphonie fixe apparaît dans une offre conjointe est donc plus représentatif.

³ Seuls 18% des abonnés à la large bande achètent encore ce produit comme produit *standalone*.

INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)⁴

Le niveau des prix pour l'internet mobile (*standalone*) a diminué de manière significative au cours de l'année 2014 dans tous les pays de l'étude. Entre-temps, les prix se sont à nouveau stabilisés : les résultats pour tous les profils utilisateurs sont quasiment inchangés par rapport à l'année passée. Si l'on observe la position de la Belgique par rapport à celle de ses pays voisins, l'on constate que la Belgique est encore relativement chère. Tout comme les années précédentes, la France, le Luxembourg et le Royaume-Uni obtiennent de meilleurs résultats. La différence de prix avec l'Allemagne et les Pays-Bas est faible. Tout comme pour la téléphonie mobile, l'IBPT remarque que les prix convergent, en d'autres termes que les différences de prix entre les pays voisins sont de moins en moins marquées.

DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉVISION)

Pour les offres avec un profil large bande de catégorie 3, la Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la deuxième position dans le classement (2/3). La différence avec les Pays-Bas est faible. Le Luxembourg est légèrement plus cher.

DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)

Pour les offres avec une vitesse entre 30 Mbps et 100 Mbps, la Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la dernière position (4/4) pour toutes les options de téléphonie fixe. Pour les offres avec une vitesse d'au moins 100 Mbps, la Belgique occupe la deuxième position (2/3), après l'Allemagne. L'ajout des coûts d'utilisation pour la téléphonie fixe fait toutefois toutefois atterrir la Belgique à la troisième place (3/3).

TRIPLE PLAY

Le niveau de prix moyen du *triple play* en Belgique est resté assez stable par rapport à l'année passée. Malgré cela, le *triple play* en Belgique reste en moyenne cher par rapport aux pays voisins (avant-dernière ou dernière place, selon que l'on compte ou non les coûts d'utilisation de la téléphonie fixe et en fonction des coûts d'utilisation de la téléphonie fixe que l'on prend en compte) et ce tant pour une vitesse entre 30 Mbps et 100 Mbps que pour l'internet ultra rapide. La France se profile comme le pays le moins cher. L'IBPT remarque que la disponibilité géographique de l'internet super rapide en France est (toujours) très limitée.

QUADRUPLE PLAY

Le niveau de prix général du *quadruple play* peut être caractérisé dans notre pays comme moyen, en ce qui concerne la catégorie 2, même si l'on tient compte des coûts d'utilisation supplémentaires de la téléphonie fixe. Bien que le niveau des prix en Belgique soit stable cette année par rapport à l'année passée, la Belgique était plus compétitive l'année passée, lorsqu'elle se profilait comme plutôt bon marché. En ce qui concerne l'évolution de la position de la

⁴ Le taux de pénétration des données mobiles sans trafic vocal (*standalone* : *dongles* et cartes SIM pour tablettes) est très bas en Belgique et n'atteint que 6,5%.

Belgique pour cette catégorie, il convient de tenir compte du fait qu'il y a cette année aussi des résultats représentatifs pour la France, qui prend inmanquablement la tête du classement pour chaque profil de téléphonie fixe. Pour la catégorie 3, pour laquelle la France était aussi déjà représentée en 2015, le niveau de prix de la Belgique est toujours moyen.

2 OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DE BASE

1. L'objectif de cette étude est de comparer le niveau des prix des produits de télécommunications sur le marché belge à celui pratiqué pour des produits similaires dans les pays qui nous entourent. Cette étude a été entamée initialement par l'IBPT en 2012 à la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre. Le présent document en constitue la cinquième édition, basée sur des données compilées en août 2016.

2. Le niveau des prix des produits de télécommunications est comparé dans six pays (la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni). Au total, 715 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans les six pays précités, dont
 - 300 pour la téléphonie mobile
 - 34 pour la téléphonie fixe
 - 81 pour l'internet mobile
 - 37 pour l'internet haut débit
 - 86 pour les offres *dual play*
 - 91 pour les offres *triple play*
 - 86 pour les offres *quadruple play*.

3. La méthodologie appliquée dans la présente étude se base sur la méthodologie utilisée par l'OCDE pour les comparaisons de prix des produits de télécommunications. En bref, l'OCDE préconise de suivre les directives suivantes pour effectuer des comparaisons de prix :
 - les offres sont comparées sur la base de profils utilisateurs préalablement établis⁵ ;
 - seules les offres dont les prix sont clairement indiqués sur le site Internet de l'opérateur sont prises en considération dans le cadre de l'exercice de comparaison ;
 - les offres Internet n'autorisant qu'un nombre limité de sites Internet ou le courrier électronique uniquement ne sont pas prises en considération ;
 - si plusieurs offres s'appliquent au sein d'un même profil, l'offre la moins chère est privilégiée aux fins de la comparaison ;
 - les deux principaux opérateurs (sur la base de la part de marché) sont au moins pris en compte dans l'étude. Si la part de marché commune des deux principaux opérateurs est inférieure à 80%, un plus grand nombre d'opérateurs est inclus ;
 - le coût total d'un plan tarifaire est la somme des coûts mensuels récurrents et de la location de la ligne ou du câble (si d'application). Les coûts uniques des équipements terminaux (par ex. l'achat d'un modem) sont amortis sur une durée de 3 ans.

⁵ Uniquement pour la téléphonie fixe et la téléphonie mobile, les autres types de produits étant répartis en catégories de produits.

4. Le chapitre 3 décrit la méthodologie plus en détail. Bien que l'IBPT vise à conserver autant que possible la méthodologie de l'exercice de comparaison, quelques ajustements ont été apportés ces dernières années. Les profils utilisateurs et les catégories de produits aussi ont dû parfois être actualisés, au vu des évolutions des produits de télécommunications.

Profils utilisateurs et catégories de produits

5. Afin de pouvoir comparer les différents plans tarifaires, l'on utilise des profils utilisateurs (pour la téléphonie fixe et mobile) ou des catégories de produits (pour les données mobiles, le haut débit et les offres conjointes). Un profil utilisateur est une description des habitudes d'appel d'un utilisateur donné et vise à déterminer (sur la base d'une série de paramètres objectifs) le montant dépensé périodiquement par cet utilisateur et le plan tarifaire le plus avantageux, et ce pour chaque opérateur. Une catégorie de produits est différenciée sur la base de la ou des exigence(s) minimale(s) que doit remplir un plan tarifaire et a pour but de répartir les plans tarifaires en groupes cohérents. Par conséquent, le résultat de cet exercice de comparaison est étroitement lié au choix des profils utilisateurs et des catégories de produits, comme le montre le tableau ci-dessous :

PROFIL UTILISATEUR : Téléphonie fixe et mobile

- Se base sur l'utilisation d'un consommateur
- N'exclut aucun plan tarifaire : le coût par profil peut être calculé pour chaque plan tarifaire.

Comparaison par pays sur la base du **prix moyen pondéré** par profil.

CATÉGORIE DE PRODUITS : Internet (fixe et mobile) et offres conjointes

- Se base sur des paramètres objectifs pour répartir tous les plans tarifaires en catégories comparables
- Exclut certains pays, en fonction de la représentativité des opérateurs (règle des 30%, voir § 8).

Comparaison par pays sur la base du **prix moyen pondéré** par catégorie. Les prix minimum et maximum sont également indiqués.

6. Pour chaque profil utilisateur (pour la téléphonie fixe et mobile), le coût mensuel a été calculé pour chaque plan tarifaire. La moyenne pondérée est ensuite représentée par profil. Cette moyenne est obtenue en multipliant les plans tarifaires les moins chers par profil d'un même pays par la part de marché⁶ qu'un opérateur donné possède sur ce marché. Elle indique ce qu'un utilisateur final répondant à un profil déterminé dépenserait en moyenne dans un pays.

⁶ Les parts de marché proviennent des rapports annuels des opérateurs et des données des régulateurs nationaux, telles que communiquées par l'Ofcom sur leur site Internet. Il s'agit en l'occurrence de parts de marché communes du marché mobile (*postpaid/prepaid*). Les parts de marché sont rééchelonnées à 100 (autrement dit, les parts de marché des opérateurs dans un pays déterminé sont adaptées afin de totaliser 100%). Les parts de marché sont basées sur le nombre total d'utilisateurs actifs par opérateur et non sur le nombre d'utilisateurs par plan tarifaire (ces chiffres ne sont pas disponibles).

7. Par catégorie de produits (haut débit, données mobiles et offres conjointes), le prix moyen pondéré des offres les moins chères par opérateur est représenté (en fonction de la part de marché de l'opérateur concerné sur le marché haut débit), de même que les prix minimum et maximum de toutes les offres dans la catégorie de produits en question.
8. Le prix moyen pondéré d'un pays n'est considéré comme représentatif que si les opérateurs sous-jacents possèdent ensemble une part de marché d'au moins 30% (« règle des 30% »)⁷. Les résultats non représentatifs ne sont pas repris dans les graphiques ; c'est la raison pour laquelle les six pays faisant l'objet de l'étude ne sont pas nécessairement tous repris dans tous les graphiques. Si des résultats représentatifs ne sont disponibles que dans deux pays, la comparaison entre les pays n'est pas représentée dans la présente étude de comparaison. Il doit donc y avoir des résultats valables dans au moins trois pays pour que ceux-ci soient repris dans l'étude. Un pays peut également ne pas être repris en raison de l'indisponibilité de plans tarifaires dans une catégorie donnée dans le pays en question.
9. L'IBPT a décidé de se baser autant que possible sur la consommation des utilisateurs et l'offre de produits sur le marché belge⁸ et de les comparer aux produits de télécommunications proposés dans d'autres pays. Cette méthode permet de vérifier ce qu'un consommateur belge paierait à l'étranger pour un produit de télécommunications présentant plus ou moins les mêmes caractéristiques.
10. L'utilisation de profils utilisateurs/de catégories de produits et les choix méthodologiques y afférents s'accompagnent inévitablement d'un certain nombre d'inconvénients :
 - premier inconvénient : l'utilisation des consommateurs présentée dans ces profils ne correspond pas nécessairement à celle d'utilisateurs typiques dans d'autres pays étudiés et les catégories de produits ne correspondent pas nécessairement de manière optimale à l'offre de produits dans ces pays ;
 - second inconvénient : il est fait abstraction de plusieurs facteurs relatifs, entre autres, à la structure tarifaire et aux caractéristiques des produits. Les produits de télécommunications sont de plus en plus souvent associés à des services supplémentaires (par ex. le Wi-Fi gratuit, les chaînes TV *premium* gratuites) dans une offre conjointe. Les consommateurs bénéficient ainsi d'un avantage supplémentaire mais impossible à quantifier directement. Ces éléments qualitatifs ne sont cependant pas pris en considération.
11. L'IBPT estime néanmoins qu'il convient, pour l'interprétation de la présente étude, de tenir suffisamment compte des éléments qualitatifs, qui peuvent chacun avoir un impact considérable sur les différences observables entre les niveaux de prix. Le chapitre 13 se penche plus avant sur les aspects qualitatifs et sur les différences entre pays.

⁷ Lorsqu'il y a peu de plans tarifaires disponibles dans une catégorie, la part de marché commune (absolue) doit être de 30% au minimum. Si celle-ci est inférieure à 30%, on ne donne pas de résultats pour le pays en question. Pour les offres *multiple play*, la part de marché est déterminée sur la base de la composante haut débit.

⁸ En 2012, les principaux fournisseurs belges de télécommunications ont été invités à participer à une enquête relative à la consommation des utilisateurs afin d'établir les profils. Certains ont depuis été ajustés.

Représentativité

12. Lors du choix des opérateurs, l'IBPT s'est efforcé d'obtenir le plus de représentativité possible sur les marchés étudiés. Pour des raisons pratiques, seuls les opérateurs les plus importants ont fait l'objet d'une analyse (voir schéma ci-dessous). Les opérateurs pris en considération dans cette étude représentent ensemble au moins 80% du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé.

	Téléphonie mobile et haut débit mobile	Téléphonie fixe	Internet et offres conjointes
Belgique	- Base Company - Proximus - Orange Belgique - Telenet	- Proximus - SFR - Telenet	- Proximus (y compris Scarlet) - SFR - Telenet - VOO
Pays-Bas	- KPN - T-Mobile - Vodafone - Tele2	- KPN	- KPN - Ziggo
France	- Bouygues - France Telecom (Orange) - Free - SFR	- Orange	- Orange - Free* - SFR
Allemagne	- Deutsche Telekom - O2 - Vodafone	- Deutsche Telekom	- 1&1* - Deutsche Telekom* - Vodafone - Unitymedia
Royaume-Uni	- 3UK - EE - O2 - Vodafone	- BT - Sky	- BT* - Sky* - Talktalk* - Virgin Media
Luxembourg	- Post - Orange - Tango	- Post - SFR - Orange LU	- LOL* - Orange - Post - Tango*

Tableau 1 : Aperçu des opérateurs repris dans le cadre de cet exercice de comparaison.

13. La téléphonie fixe et le haut débit fixe s'obtiennent de moins en moins en tant que produits *standalone* et de plus en plus d'opérateurs ne proposent plus ces services qu'en combinaison avec d'autres produits de télécommunications, dans le cadre d'une offre conjointe. En ce qui concerne la téléphonie fixe, le tableau ci-dessus reprend uniquement les opérateurs qui proposent (encore) le produit en question sur une base *standalone*. Les opérateurs qui proposent des offres conjointes comprenant l'internet fixe mais ne proposent plus l'internet fixe séparément sont indiqués dans le tableau ci-dessus par « * ». L'exercice de comparaison pour les services « téléphonie fixe *standalone* » et « haut débit fixe *standalone* » est donc moins représentatif.

3 MÉTHODOLOGIE

14. Au total, 715 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans six pays, à savoir la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni. En raison de leur proximité, ces pays constituent traditionnellement un groupe de comparaison souvent utilisé.
15. Tous les tarifs ont été compilés en août 2016. Les modifications des plans tarifaires des opérateurs postérieures au mois d'août 2016 ne sont pas reprises dans la présente comparaison de prix. Cette étude ne constitue donc qu'un arrêt sur image du niveau des prix et ne reflète donc nullement une dynamique des prix sur une période donnée.
16. Lors de la compilation des plans tarifaires, il n'a pas été tenu compte des réductions ou promotions (temporaires) pour les nouveaux clients. Lorsque l'opérateur établit une distinction au niveau du prix d'un plan tarifaire en fonction de la durée du contrat, ces plans tarifaires sont repris séparément. Seul le plan tarifaire le moins cher est retenu⁹ dans l'exercice de comparaison, parce qu'il est, à long terme, le plus avantageux pour le consommateur. La durée du contrat influence le niveau des prix par pays. Dans les pays voisins, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. Le prix mensuel pour un plan tarifaire d'une durée de contrat de deux ans est généralement inférieur au prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, le consommateur a déjà le droit de résilier son contrat unilatéralement sans devoir payer d'indemnité de résiliation après seulement six mois.
17. Tous les prix mentionnés sont TVA comprise, afin de refléter le prix réellement payé par le consommateur. Les prix ont été corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat (Euro PPP)¹⁰. La parité du pouvoir d'achat est un critère permettant de comparer le niveau des prix dans différents pays, en tenant compte du pouvoir d'achat relatif dans un pays déterminé lié à un ensemble de biens et de services défini en commun. La Belgique constitue le point de référence. Il est ainsi possible d'indiquer combien un consommateur paierait pour un produit donné à l'étranger avec le même niveau de pouvoir d'achat que le consommateur belge.

Pays	Taux TVA	PPP (EU-27 = 1)	PPP (Belgique = 1)
Belgique	21%	1,08206	1
Pays-Bas	21%	1,08491	1,00263
France	20%	1,08092	0,99895
Allemagne	19%	1,03177	0,95352
Royaume-Uni	20%	0,908964	0,84003
Luxembourg	17%	1,17767	1,08836

Tableau 2 : % TVA (Source : Statistiques OCDE) et PPP (Source : Eurostat database).

⁹ En Belgique, la durée minimale d'un contrat est de six mois par définition.

¹⁰ Le facteur de correction comprend également le taux de change, ce qui est important pour le Royaume-Uni. Si vous souhaitez obtenir une description détaillée et des informations générales sur la manière dont les données relatives à la parité du pouvoir d'achat sont générées, nous vous renvoyons au site Internet d'Eurostat :

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/EN/prc_ppp_esms.htm.

18. Le reste de ce chapitre aborde plus en détail les choix méthodologiques de l'étude. La section 3.7 se penche plus avant sur quelques points d'attention généraux pour l'interprétation de cette étude.

3.1 TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID

Calcul des coûts de la téléphonie mobile postpaid

19. Dans le cadre de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile *postpaid*, il a été tenu compte des éléments suivants :
- le tarif d'abonnement mensuel à payer ainsi que les minutes d'appel, les SMS et les données mobiles qu'il inclut.
20. Par ailleurs, un calcul des coûts des éléments suivants a été réalisé selon le profil choisi (cf. infra) :
- le nombre de minutes d'appel, de SMS et éventuellement aussi les données mobiles du profil qui ne sont pas compris dans l'abonnement ;
21. Il a également été tenu compte des options possibles relatives :
- aux options avantageuses pour le nombre de minutes d'appel (par ex., montant fixe pour des appels illimités *on-net*) ;
 - aux options avantageuses pour les SMS (par ex. montant fixe pour des SMS illimités) ;
 - aux options avantageuses pour les données mobiles (par ex. montant fixe pour 500 MB de données).
22. D'autres avantages éventuels n'ont pas été pris en considération¹¹. Comme indiqué à la section 3.7, les offres ne se distinguent pas uniquement sur la base de leur niveau de prix. Les aspects qualitatifs jouent également un rôle, comme la fourniture de *free content* sous la forme de Wi-Fi gratuit ou d'un accès aux hotspots, d'une utilisation gratuite de Facebook et de Twitter, de l'accès gratuit à un service musical, etc. Ces avantages qualitatifs n'ont pas été pris en considération dans la comparaison des prix. En outre, il n'a pas été tenu compte des appels internationaux ou des minutes de roaming éventuellement compris dans l'offre conjointe. Les tarifs appliqués pour les MMS et les tarifs internationaux pour les appels/SMS/données (roaming) n'ont pas été pris en considération dans les profils choisis.
23. Les plans tarifaires pour lesquels l'utilisateur final paie à la fin du mois en fonction de l'utilisation et n'impliquant pas un tarif d'abonnement fixe sont inclus dans la comparaison des prix des tarifs *postpaid*¹². Les plans tarifaires qui ne pouvaient être achetés que via Internet (*web-only*) ont également été inclus.

¹¹ En l'occurrence, il s'agit notamment d'options avantageuses pour les appels internationaux et pour les appels avantageux et/ou gratuits vers un nombre limité de numéros choisis par l'utilisateur ou un ensemble de services gratuits ajoutés à l'offre.

¹² Le plan tarifaire « Prix selon usage » de Telenet en est un exemple. Contrairement aux plans tarifaires *prepaid*, il n'est pas nécessaire que le client charge préalablement un montant déterminé pour ces plans tarifaires.

24. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif d'abonnement mensuel aux nouveaux clients. Dans certains pays, le prix du plan tarifaire dépend de la durée du contrat déterminée par le consommateur. Dans ce cas, l'on a opté pour la formule la moins chère, ce qui, dans la pratique, correspond à la durée de contrat la plus longue (par ex. 24 mois en Allemagne). En Belgique, le consommateur a le droit de résilier son contrat unilatéralement et sans frais après six mois, comme prévu dans la loi télécoms du 13 juin 2005. Dans la pratique, la plupart des opérateurs télécoms belges n'imposent pas de durée de contrat, ce qui signifie que le client peut à tout moment résilier son contrat et passer à un autre opérateur (voir aussi section 3.7).
25. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services additionnels, non inclus dans la description susmentionnée, n'ont pas été davantage pris en considération¹³.
26. Les habitudes des consommateurs ne sont pas uniformes dans tous les pays ; c'est un facteur qui complique encore davantage un exercice de comparaison des prix. L'importance de la vente couplée (*handset subsidy*) illustre bien ce fait. La vente couplée proposant des formules d'abonnement liées à la vente d'un GSM n'a pas été prise en considération dans le cadre de cette comparaison de prix. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois *SIM only*. Selon les opérateurs belges, la vente couplée ne représente qu'une infime partie des plans tarifaires vendus. À l'étranger, la vente couplée est une pratique plus répandue : les clients changent dès lors plus rapidement d'appareil. Du fait que les plans tarifaires *SIM only* sont moins souvent achetés, les plans tarifaires étrangers sont moins représentatifs dans cet exercice de comparaison.

Explication des profils de téléphonie mobile postpaid

27. Afin de disposer d'une base de comparaison solide permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, six profils de consommateur ont été élaborés, comprenant tous une consommation donnée par l'utilisateur final¹⁴. Le schéma ci-dessous donne un aperçu de ces profils.
28. Comme on peut le déduire du schéma ci-dessous, il est tenu compte du nombre de minutes d'appel, de SMS et de la consommation de données pour calculer les coûts mensuels récurrents d'un plan tarifaire. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (*on-net/off-net*) et la période (heures pleines, creuses et week-end). De même, les minutes d'appel gratuites et les autres options avantageuses sont chaque fois appliquées selon la ventilation reflétée dans ces profils. Certains profils incluent les « SMS illimités ». Dans ce cas, le coût mensuel a été fixé pour 1 000 SMS.
29. Les profils du schéma ci-dessous sont appliqués à tous les plans tarifaires *postpaid*. Par conséquent, l'on a examiné, pour chaque profil, quel plan tarifaire était le moins cher par

¹³ En l'occurrence, il s'agit d'un large éventail de tarifs additionnels, tels que des tarifs pour l'utilisation des services à la clientèle et l'achat d'une carte SIM.

¹⁴ Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs mobiles sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

opérateur. Ce plan tarifaire le moins cher par opérateur pour un profil donné est inclus dans la comparaison des prix¹⁵. Ces plans tarifaires les moins chers ont été pondérés suivant la part de marché de l'opérateur afin d'obtenir au final un coût moyen pondéré national.

Profil 1 : Très petit appelant (sans données) : 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	50	-
60%	On-net	36 min	9 min	14 min	13 min		
40%	Off-net	24 min	6 min	10 min	8 min		
Total		60 min	15 min	24 min	21 min		

Profil 2 : Appelant moyen (sans données) : 120 minutes d'appel, 100 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	-
60%	On-net	72 min	18 min	29 min	25 min		
40%	Off-net	48 min	12 min	19 min	17 min		
Total		120 min	30 min	48 min	42 min		

Profil 3 : Petit appelant, peu de données : 100 minutes d'appel, 100 SMS, 50 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	50 MB
60%	On-net	60 min	6 min	36 min	18 min		
40%	Off-net	40 min	4 min	24 min	12 min		
Total		100 min	10 min	60 min	30 min		

Profil 4 : Appelant moyen, quantité moyenne de données : 120 minutes d'appel, 200 SMS, 200 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	200	200 MB
60%	On-net	72 min	18 min	29 min	25 min		
40%	Off-net	48 min	12 min	19 min	17 min		
Total		120 min	30 min	48 min	42 min		

¹⁵ L'on part ici de l'hypothèse selon laquelle le consommateur pose des choix rationnels et choisit l'offre la moins chère auprès d'un opérateur donné selon sa consommation. Pour plus d'informations concernant cette hypothèse, voir section 3.7.

Profil 5 : Gros appelant, quantité de données élevée : 300 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	Illimité	1 GB
60%	On-net	180 min	45 min	72 min	63 min		
40%	Off-net	120 min	30 min	48 min	42 min		
Total		300 min	75 min	120 min	105 min		

Profil 6 : Appellant intensif, consommation intensive de données : 400 minutes d'appel, SMS illimités, 2 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			10%	60%	30%	Illimité	2 GB
60%	On-net	240 min	24 min	144 min	72 min		
40%	Off-net	160 min	16 min	96 min	48 min		
Total		400 min	40 min	240 min	120 min		

Tableau 3 : Aperçu des profils de téléphonie mobile postpaid.

30. Les profils 1 et 2 n'incluent pas de données mobiles. Les profils 3 à 6 tiennent quant à eux compte des données mobiles. Le profil 3 couvre la consommation de base d'un petit appelant. Le profil 4 est le profil le plus représentatif pour l'utilisateur mobile moyen en Belgique. Les profils 5 et 6 sont destinés aux utilisateurs ayant une consommation plus intensive et représentent une part moins importante des consommateurs en Belgique. Le profil 6 surtout est encore orienté vers l'avenir, compte tenu de la consommation intensive de données (2 GB). Ce profil correspond le mieux à un plan tarifaire *unlimited*.
31. Selon les chiffres agrégés de l'IBPT, sur la base d'une consultation des opérateurs en Belgique, le volume d'appel mensuel moyen par abonné mobile actif s'élève à 105 minutes en 2014. En moyenne, 166 SMS ont été envoyés par mois. 57% du nombre total d'utilisateurs mobiles actifs utilisent des données mobiles et par utilisateur de données mobiles, la consommation moyenne était de 160 MB (par mois) en 2014.
32. 89% des minutes d'appel proviennent des utilisateurs GSM avec un abonnement *postpaid* (fin 2014). Les 11% de minutes d'appel restants sont réalisés dans le cadre d'un plan tarifaire *prepaid*. Les clients *prepaid* sont donc de plus petits utilisateurs. La proportion du nombre de clients disposant d'un abonnement *postpaid* s'élève à 60% par rapport au nombre de clients disposant d'un abonnement *prepaid* (40%, fin 2014). Le nombre d'utilisateurs *prepaid* affiche une tendance à la baisse ces dernières années.

Choix des opérateurs de téléphonie mobile (*postpaid*)

33. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie mobile *postpaid*. Au total, il s'agit de 22 opérateurs pour les six pays, dont 174 plans tarifaires ont été étudiés.

BE			
Telenet Pris selon usage - 1M	Orange Kangourou 8 - 1M	Proximus Smart+ 15 - 1M	Base B-0 - 1M
Telenet King - 1M	Orange Kangourou 15 - 1M	Proximus Smart+ 25 - 1M	Base B-9 - 1M
Telenet King Supersize - 1M	Orange Kangourou Unl - 1M	Proximus Smart+ 45 - 1M	Base B-15 - 1M
Telenet Kong - 1M	Orange Dauphin 12 - 1M	Proximus Smart+ 65 - 1M	Base B-25 - 1M
	Orange Dauphin 15 - 1M		Base B-39 - 1M
	Orange Dauphin 20 - 1M		Base B-59 - 1M
	Orange Panthère 25 - 1M		
	Orange Panthère 45 - 1M		
	Orange Panthère 60 - 1M		
NL			
KPN Budget 100 - 24M	T-Mobile Stel Samen - 24M	Vodafone Start S - 24M	Tele2 Sim Only - 24M
KPN Budget 300 - 24M	T-Mobile Basis - 24M	Vodafone Start M - 24M	
KPN Basis - 24M		Vodafone Start L - 24M	
KPN Vooral Internet Instap - 24M		Vodafone Smart M - 24M	
KPN Vooral Internet Standaard - 24M		Vodafone Smart L - 24M	
KPN Zorgeloos Instap - 24M		Vodafone Red Essential - 24M	
KPN Zorgeloos Standaard - 24M		Vodafone Red - 24M	
KPN Zorgeloos Premium - 24M		Vodafone Red Super - 24M	
KPN Zorgeloos Premium Plus - 24M		Vodafone Black - 24M	
		Vodafone Bel+SMS+Web	
UK			
Three Essential Plan 6 - 12M	Vodafone Sim Only 9,5 - 12M	O2 Sim Only 10 - 12M	EE Sim Only 9,99 - 12M
Three Advanced Plan 8 - 12M	Vodafone Sim Only 12 - 12M	O2 Sim Only 12,5 - 12M	EE Sim Only 12,99 - 12M
Three Essential Plan 9 - 12M	Vodafone Sim Only 15 - 12M	O2 Sim Only 15 - 12M	EE Sim Only 14,99 - 12M
Three Essential Plan 9 - 12M	Vodafone Sim Only 17 - 12M	O2 Sim Only 18 - 12M	EE Sim Only 17,99 - 12M
Three Advanced Plan 11 - 12M	Vodafone Sim Only 18 - 12M	O2 Sim Only 22 - 12M	EE Sim Only 21,99 - 12M
Three Advanced Plan 11 - 12M	Vodafone Sim Only 19,2 - 12M	O2 Sim Only 28 - 12M	EE Sim Only 24,99 - 12M
Three Advanced Plan 16 - 12M	Vodafone Sim Only 22 - 12M	O2 Sim Only 34 - 12M	EE Sim Only 27,99 - 12M
Three Advanced Plan 16 - 12M	Vodafone Sim Only 22,2 - 12M		EE Sim Only 34,99 - 12M
Three Advanced Plan 17 - 12M			
Three Essential Plan 18 - 12M			
Three Advanced Plan 19 - 12M			
Three Advanced Plan 20 - 12M			
Three Essential Plan 21 - 12M			
Three Advanced Plan 21 - 12M			
Three Advanced Plan 22 - 12M			
Three Advanced Plan 23 - 12M			
Three Advanced Plan 24 - 12M			
Three Advanced Plan 25 - 12M			
Three Advanced Plan 27 - 12M			
Three Advanced Plan 28 - 12M			
Three Advanced Plan 30 - 12M			
Three Advanced Plan 33 - 12M			
FR			
Orange Mini 50 - 12M	Free 2 - 1M	SFR Starter 10,99 - 12M	Bouygues B&You 4,99 - 1M
Orange Mini 1 - 12M	Free 19,99 - 1M	SFR Starter 15,99 - 12M	Bouygues B&You 10,99 - 1M
Orange Zen - 12M		SFR Sfarter 25,99 - 12M	Bouygues B&You 14,99 - 1M
Orange Play 5 - 12M		SFR Power 35,99 - 12M	Bouygues B&You 24,99 - 1M
Orange Play 10 - 12M		SFR Power 42,99 - 12M	Bouygues B&You 29,99 - 1M
Orange Jet 15 - 12M		SFR Premium 69,99 - 12M	Bouygues B&You 44,99 - 1M
Orange Jet 20 - 12M			Bouygues B&You 79,99 - 1M
Orange Sosh 4,99 - 1M			
Orange Sosh 9,99 - 1M			
Orange Sosh 19,99 - 1M			
Orange Sosh 24,99 - 1M			
DE			
T-Mobile MagentaMobil S - 24M	Vodafone Red S - 24M	O2 Basic - 24M	
T-Mobile MagentaMobil M - 24M	Vodafone Red M - 24M	O2 Smart - 24M	
T-Mobile MagentaMobile L - 24M	Vodafone Red L - 24M	O2 All-in S - 24M	
	Vodafone Red XL - 24M	O2 All-in M - 24M	
	Vodafone Red XXL - 24M	O2 All-in L - 24M	
		O2 All-in XL - 24M	
		O2 All-in Premium - 24M	
LU			
Tango Smart S - 12M	Orange Hello Welcome - 1M	Post Scoubidou - 24M	
Tango Smart M - 12M	Orange Hello Europe Intense Light - 24M	Post Basic - 1M	
Tango Smart L - 12M	Orange Elo - 24M		
Tango Smart XL - 12M	Orange Connect - 12M		
Tango K.O. - 1M	Orange Hello Europe Easy - 24M		
Tango FreeBorders Basic - 1M	Orange Hello Europe Intense - 24M		
Tango Smart LU - 12M	Orange Hello Europe Star - 24M		
	Orange Hello Europe Intense Max - 24M		

Schéma 1 : Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile postpaid repris.

3.2 TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID

Calcul des coûts de téléphonie mobile prepaid

34. Dans le cadre de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile *prepaid*, il a été tenu compte des éléments suivants :
 - les montants à (re)charger pour chaque plan tarifaire et les minutes d'appel, SMS et données mobiles inclus dans la (re)charge ;
 - les minutes d'appel, SMS et/ou données mobiles supplémentaires offerts à l'utilisateur final en guise de bonus lors de la recharge d'un certain montant dans un délai donné (généralement dans le mois).
35. Il est tenu compte de l'achat d'un pack de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou de données mobiles (par ex. pour un montant fixe illimité d'appel *on-net* ou SMS illimités), si d'application et si plus avantageux pour le client.
36. L'utilisateur recharge au moins une fois par mois. Si la valeur de la (re)charge mensuelle initiale, majorée le cas échéant de la valeur du bonus, ne suffit pas pour couvrir l'utilisation mensuelle, l'utilisateur rechargera une seconde fois avant la fin du mois. Dans ce cas, seul le coût de la consommation additionnelle, et non le montant total de cette recharge supplémentaire, est considéré. Il est fait abstraction du crédit ainsi accumulé (la valeur de la recharge moins la consommation additionnelle). Le coût mensuel s'élève au moins au montant de la (re)charge mensuelle initiale, même si la consommation est inférieure à la valeur de cette (re)charge.
37. Si le consommateur obtient des minutes bonus après avoir rechargé sa carte, celles-ci ont été prises en compte. Lorsque le nombre de minutes bonus dépend du nombre de recharges, le plus grand bonus a été retenu. L'idée sous-jacente est que nous calculons le coût pour un client qui achète le même produit « depuis un certain temps déjà ».
38. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services additionnels, non inclus dans la description susmentionnée, n'ont pas été davantage pris en considération¹⁶.
39. La vente couplée proposant des formules d'abonnement liées à la vente d'un GSM n'a pas été prise en considération. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois *SIM only*. Vu que la vente couplée est plus courante à l'étranger, les plans tarifaires sélectionnés pour les pays voisins sont par conséquent moins représentatifs (voir ci-dessus).

Explication des profils de téléphonie mobile prepaid

40. Pour la comparaison des prix des plans tarifaires *prepaid* pour la téléphonie mobile, 4 profils de consommateurs ont été utilisés. Le schéma ci-dessous donne un aperçu de ces profils.

¹⁶ Il s'agit ici d'un large éventail de coûts additionnels, comme le fait de faire appel aux services à la clientèle (ce qui est gratuit en Belgique mais peut être payant dans ses pays voisins).

Profil 1 : Petit appelant (sans données) : 50 minutes d'appel, 100 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	100	-
65%	On-net	33 min	13 min	10 min	10 min		
35%	Off-net	17 min	7 min	5 min	5 min		
Total		50 min	20 min	15 min	15 min		

Profil 2 : Gros appelant (sans données) : 100 minutes d'appel, 150 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	150	-
65%	On-net	65 min	26 min	20 min	20 min		
35%	Off-net	35 min	14 min	10 min	10 min		
Total		100 min	40 min	30 min	30 min		

Profil 3 : Appelant moyen (avec données) : 50 minutes d'appel, 50 SMS, 50 MB							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	50	50 MB
65%	On-net	33 min	13 min	10 min	10 min		
35%	Off-net	17 min	7 min	5 min	5 min		
Total		50 min	20 min	15 min	15 min		

Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données) : 20 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	1000	1 GB
65%	On-net	13 min	5 min	4 min	4 min		
35%	Off-net	7 min	3 min	2 min	2 min		
Total		20 min	8 min	6 min	6 min		

Tableau 4 : Aperçu des profils de téléphonie mobile prepaid.

41. Comme en atteste ce schéma, l'étude a porté sur le coût mensuel récurrent d'un plan tarifaire donné, en tenant compte du nombre de minutes d'appel, de SMS et de la consommation des données. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (*on-net/off-net*) et la période (heures pleines, creuses et week-end). Pour déterminer le coût mensuel pertinent, l'on examine quel type de recharge ou quelle combinaison de recharges sont suffisants pour répondre à une utilisation donnée. À cet effet, les minutes bonus et les SMS supplémentaires ont été pris en considération. Certains opérateurs offrent des SMS gratuits, uniquement vers des numéros *on-net*. Dans ce cas, il a été déterminé que 60% des SMS (déterminés dans le profil) étaient envoyés *on-net* et que 40% des SMS étaient envoyés *off-net*.
42. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires *prepaid* d'un opérateur, l'on a examiné quel était le plan tarifaire le moins cher pour ce profil déterminé. Le plan tarifaire le moins cher par opérateur pour un profil déterminé a ensuite été inclus dans la

comparaison des prix. Ces plans tarifaires les moins chers ont été pondérés suivant la part de marché de l'opérateur afin d'obtenir au final un coût moyen pondéré national.

Choix des opérateurs de téléphonie mobile (prepaid)

43. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie *prepaid*. Au total, il s'agit de 19 opérateurs pour les six pays, dont 126 plans tarifaires ont été étudiés.

BE			
Proximus Pay&Go+ 10	Orange Tempo Giga 10	Base prepaid-vers tous 10	
Proximus Pay&Go+15	Orange Tempo Giga 15	Base prepaid-vers tous 15	
Proximus Pay&Go+ 25	Orange Tempo Giga 20	Base prepaid-vers tous 20	
	Orange Tempo Touch 10	Base prepaid-Base 10	
	Orange Tempo Touch 15	Base prepaid-Base 15	
	Orange Tempo Touch 20	Base prepaid-Base 20	
	Orange Tempo Easy 10		
	Orange Tempo Easy 15		
	Orange Tempo Easy 20		
NL			
KPN Prepaid	Vodafone You S	T-Mobile Prepaid	
	Vodafone You M		
	Vodafone You L		
UK			
EE Everything Pack 10	O2 Pay as you Go Big Bundle 10	Three Pay as you Go	Vodafone Big Value 10
EE Everything Pack 15	O2 Pay as you Go Big Bundle 10	Three Pay as you Go All-in One 10	Vodafone Big Value 15
EE Everything Pack 20	O2 Pay as you Go Big Bundle 15	Three Pay as you Go All-in One 15	Vodafone Big Value 20
EE Everything Pack 25	O2 Pay as you Go Big Bundle 20	Three Pay as you Go All-in One 25	Vodafone Big Value 40
EE Talk and Text Pack 10	O2 Pay as you Go Big Bundle 25		
EE Talk and Text Pack 15			
EE Data Pack 10			
EE Data Pack 15			
FR			
Orange Mobicarte 25	Bouygues Classique 2	SFR La Carte 15	
Orange Mobicarte 35	Bouygues Classique 10	SFR La Carte 25	
Orange Max 20	Bouygues Classique 20	SFR La Carte 35	
Orange Max 30	Bouygues Classique 40	SFR Recharge 20	
	Bouygues Carte XL 20	SFR Recharge 30	
	Bouygues Carte XL 40		
DE			
T-Mobile MagentaMobile Start	Vodafone CallYa Talk & SMS	O2 Loop Freikarte	
	Vodafone CallYa Smartphone Special	O2 Smart M	
	Vodafone CallYa Smartphone Allnet Flat	O2 Smart L	
		O2 Smart XL	
		O2 Smart All-in	
		O2 Smart All-in	
LU			
Tango carte Go	Orange la carte	Post Tiptop	

Schéma 2 : Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile prepaid repris.

3.3 TÉLÉPHONIE FIXE

Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe

44. Le coût d'un plan tarifaire pour la téléphonie fixe comprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- le coût d'abonnement du plan tarifaire ;
 - les coûts liés aux minutes d'appel non comprises dans l'abonnement. Les minutes d'appel sont, pour chaque profil, réparties selon la nature de la connexion (fixe/mobile) et la période (heures pleines/creuses/week-end), pour lesquelles les opérateurs facturent souvent des tarifs différents. Si cette information est pertinente, la destination géographique (locale/interlocale) et le type de réseau (*on-net/off-net*) sont repris dans le calcul. Pour déterminer l'importance relative du trafic *on-net*, l'étude se base sur la part de marché de l'opérateur en question ;
 - les coûts de connexion pour l'établissement de la communication ;
45. Il est tenu compte des options en ce qui concerne le nombre de minutes d'appel (par ex. pour un montant supplémentaire fixe, le client peut appeler de manière illimitée toutes les lignes fixes). Un tarif standard avec option est considéré comme un plan tarifaire distinct et comprend dans la description le nom de l'option précédé du mot « avec » (par ex. ligne Proximus Classic avec « Happy Time XL »).
46. Le nombre d'appels est défini dans chaque profil utilisateur (voir ci-dessous). La présente étude part du principe qu'un appel vers un numéro de téléphone fixe dure cinq minutes. Un appel vers un numéro mobile dure deux minutes.
47. Les frais uniques relatifs à l'installation et à l'activation ne sont pas portés en compte. Les tarifs des services additionnels, ainsi que les tarifs des communications internationales et les appels vers des numéros spéciaux, ne sont pas non plus pris en considération.
48. La téléphonie fixe est souvent comprise dans une offre conjointe (voir également chapitre 13, sujet 4), comprenant souvent une composante de téléphonie fixe impliquant une utilisation *flat fee* (par ex. « appels illimités vers des numéros nationaux » ou « appels illimités durant le week-end »). Cette section contient uniquement l'analyse d'offres isolées de téléphonie fixe et ne donne dès lors qu'une image restreinte du niveau de prix réel en matière de téléphonie fixe. Les plans tarifaires pour la téléphonie fixe qui ne peuvent être achetés qu'en combinaison avec d'autres produits télécoms n'ont donc pas été inclus dans la comparaison tarifaire pour la téléphonie fixe.

Explication des profils de téléphonie fixe

49. Afin de disposer d'une base de comparaison solide pour les différents plans tarifaires, cinq profils de consommateur ont été développés¹⁷, comme l'indique le schéma ci-dessous.

¹⁷ Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie fixe sur le marché

50. Le profil 1 (consommation faible) peut être considéré comme le profil d'un ménage moyen et est donc représentatif pour une grande partie de la population. La population active téléphone en effet principalement durant les heures creuses. Il ressort des chiffres compilés par l'IBPT qu'un ménage moyen a téléphoné environ 119 minutes par mois en 2015. Le nombre de minutes défini dans le profil 1 s'élève à 95 minutes. Les profils 2 et 3 comptent 299 minutes. Les profils 4 et 5 sont très lourds (510 minutes) et ne s'appliquent qu'à une petite partie de la population.

Profil 1 : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%

Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%

Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	60%	20%	20%
25%	Mobile	17	60%	20%	20%

Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	30%	30%	40%
25%	Mobile	30	35%	25%	40%

Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	60%	20%	20%
25%	Mobile	30	60%	20%	20%

Tableau 5 : Aperçu des profils de téléphonie fixe.

51. Ces profils ont été appliqués à tous les plans tarifaires compilés. Ensuite, l'on a examiné, par opérateur, quel plan tarifaire était le moins cher pour le profil en question. Seule l'offre la moins chère par opérateur pour un profil donné est incluse dans la comparaison des prix.

Choix des opérateurs de téléphonie fixe

52. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie fixe. Au total, il s'agit de 12 opérateurs pour les six pays, dont 44 plans tarifaires ont été étudiés.

belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Proximus	Proximus Ligne Classic avec "Happy Time XL" Proximus Ligne Classic Proximus Ligne Classic avec "No Limit National" Proximus Ligne Classic avec "Happy Time XL" et "No Limit National"
	Telenet	Telenet Freephone Europe Telenet Freephone Europe avec "Anytime"
	SFR	Fixe SFR White Fixe SFR Silver
NL	KPN	KPN BelVrij Altijd KPN BelBasis KPN BelBudget KPN BelVrij Avond & Weekend KPN BelVrij Weekend
UK	BT	BT Unlimited Weekend Calls BT Unlimited Evenings & Weekend Calls BT Unlimited Anytime Calls
	Sky	Sky Talk Evenings & Weekends Extra Sky Talk Anytime Extra Sky Pay As You Talk
FR	Orange	Orange Abonnement Principal Orange Optimale 30 min Orange Optimale 2H Orange Optimale 4H Orange Optimale Illimité
DE	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom Call Start Deutsche Telekom Call Basic Deutsche Telekom Call Comfort Deutsche Telekom Call Start avec 'Festnetz zum Mobil' Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil' Deutsche Telekom Call Comfort avec 'Festnetz zum Mobil'
LU	SFR	SFR FIXE SFR SILVER
	Post	Post Ligne Fixe Post Ligne Fixe avec 'Forfait National Illimité'
	Orange	Orange LU Fix Line Classic

Schéma 3 : Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie fixe repris.

3.4 INTERNET HAUT DÉBIT

Calcul des coûts de l'internet haut débit

53. Le coût d'un plan tarifaire pour l'internet haut débit reprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- l'abonnement ;
 - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne téléphonique fixe ou haut débit, indépendamment de sa redevance d'abonnement) ;
 - la location de l'équipement ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois).
54. Les frais uniques, comme l'installation et l'activation, ne sont pas portés en compte. Les coûts supplémentaires engendrés par les services additionnels (options) ne sont pas davantage pris en considération. Si le client se voit toutefois proposer la possibilité d'obtenir, moyennant un supplément, une vitesse de téléchargement supérieure sur une base permanente, cela fait l'objet d'un plan tarifaire séparé repris dans l'exercice de comparaison. La section Internet haut débit concerne uniquement les offres permettant l'accès à Internet. Si la location d'une ligne téléphonique fixe est nécessaire, mais qu'aucun arrangement spécifique n'est prévu en matière de téléphonie fixe (en d'autres termes, il n'est possible d'appeler qu'à des tarifs standards), le produit est toutefois considéré comme une offre haut débit *standalone*. Dans ce cas, l'attention n'est pas attirée sur la composante de téléphonie fixe dans l'offre commerciale.
55. L'internet haut débit *standalone* est en train de perdre du terrain : les consommateurs choisissent de plus en plus souvent d'acheter différents produits télécoms dans une offre conjointe auprès d'un même opérateur (voir sujet 4 au chapitre 13). Par conséquent, tous les opérateurs Internet ne proposent plus une offre Internet *standalone* pure. Au vu de cette tendance, l'IBPT constate que l'offre isolée pour Internet est devenue moins pertinente dans le cadre de la présente étude, raison pour laquelle la section des offres *multiple play* a été étendue et approfondie.

Explication des catégories de produits Internet haut débit

56. Les offres Internet diffèrent non seulement en termes de prix, mais également en termes de vitesse, et donc, de qualité. Pour pouvoir comparer les offres Internet, celles-ci sont regroupées en fonction de la vitesse de téléchargement affichée¹⁸.
57. De plus, les offres Internet sont de plus en plus différenciées sur la base de caractéristiques qualitatives supplémentaires (par ex., un volume de données illimité, l'internet mobile gratuit, la disponibilité de services interactifs, etc.). Même si des produits bénéficient d'une vitesse équivalente, ils peuvent encore être fortement différents en raison d'autres composantes. Cela complique particulièrement une comparaison objective reposant uniquement sur les vitesses de téléchargement.

¹⁸ La vitesse affichée peut s'écarter de la vitesse réelle. La vitesse réelle dépend d'une série de facteurs comme le nombre d'utilisateurs se servant en même temps de l'internet ainsi que la distance jusqu'au central (voir sujet 2 au chapitre 13). La vitesse affichée peut être considérée comme la vitesse maximale pouvant être obtenue.

58. En ce qui concerne la répartition en catégories, l'IBPT a opté pour une approche dans le cadre de laquelle la différenciation se fait uniquement sur la base de la vitesse de téléchargement affichée¹⁹, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Catégorie 1 : Bas débit	Vitesse < 30 Mbps
Catégorie 2 : Haut débit	30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps
Catégorie 3 : Très haut débit	Vitesse ≥ 100 Mbps

Tableau 6 : Aperçu des catégories de produits pour l'internet haut débit.

59. Si plusieurs plans tarifaires sont proposés dans une même catégorie de produits par un seul opérateur, la comparaison des pays se base uniquement sur le plan tarifaire le moins cher. Les plans tarifaires non repris dans la comparaison de prix sont toutefois mentionnés dans l'aperçu de base. Ainsi, le lecteur peut se faire une idée de la différenciation qualitative des offres Internet dans le cadre d'une seule et même technologie utilisée²⁰.

Sélection des opérateurs Internet haut débit

60. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'internet haut débit. Il s'agit au total de 14 opérateurs, proposant ensemble 37 plans tarifaires.
61. Tous les opérateurs n'ont pas une couverture géographique complète et certains se concentrent par exemple uniquement sur les zones urbaines, d'autres sur des régions bien déterminées. Les plans tarifaires ne sont donc pas toujours disponibles pour tous les habitants d'un pays donné.

¹⁹ Les plans tarifaires français ont été repris dans cet exercice de comparaison sur la base de leur vitesse théorique, même si la vitesse habituelle est communiquée avec le plan tarifaire.

²⁰ Plusieurs opérateurs inclus dans le groupe de comparaison appliquent une vitesse (et donc une technologie) identique(s) pour toutes leurs offres. Les prix diffèrent toutefois en fonction de la limite de téléchargement ou d'avantages supplémentaires (par exemple, l'utilisation gratuite d'un service musical).

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Proximus	Proximus 'Internet Start' 50 6m Proximus 'Internet Comfort' 70 6m Proximus 'Internet Maxi' 70 6m
	Scarlet	Scarlet "Scarlet Internet ADSL" 12 6m Scarlet "Scarlet Internet VDSL2" 50 6m
	SFR	SFR "Net SFR 50" 50 6m SFR "Net SFR 50 + Internet Mobile" 50 6m SFR "Net SFR 100" 100 6m SFR "Net SFR 100 + Internet Mobile" 100 6m
	Telenet	Telenet "Basic internet" 30 0m Telenet "Internet Fiber 100" 100 0m Telenet "Internet Fiber 200" 200 0m
	VOO	VOO "toudoo" 75 6m VOO "wahoo" 125 6m
NL	KPN	KPN "Internet 20 Mbit/s" 20 12m KPN "Internet 60 Mbit/s" 60 12m KPN "Internet 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Internet 500 Mbit/s" 500 12m
	Ziggo	Ziggo "Internet Complete" 150 12m Ziggo "Internet Max" 300 12m
	Virgin Media	Virgin Media "Super 50 Fibre Broadband" 50 12m Virgin Media "Vivid 100 Fibre Broadband" 100 12m Virgin Media "VIVID 200 Fibre Broadband" 200 12m
FR	Orange	Orange "Livebox Découverte ADSL/VDSL2" 15/50 1m
	SFR	SFR "Internet Seul ADSL" (zone non degroupée) 20 12m SFR "Internet Seul ADSL/VDSL" (zone degroupée) 20/70 12m
DE	Vodafone	Vodafone "Internet Kabel 25" 25 24m
	Unitymedia	Unitymedia "Internet START 10" 10 24m Unitymedia "Internet COMFORT 60" 60 24m Unitymedia "Internet PREMIUM 120" 120 24m Unitymedia "Internet MAX 400" 400 24m
LU	Orange	Orange "Orange ADSL Solo" 20 24m Orange "Orange Fibre Solo" 100 24m
	POST	POST "Bamboo Internet S" 20 24m POST "Bamboo Internet M" 100 24m POST "Bamboo Internet L" 200 24m POST "Bamboo Internet XL" 1000 24m

Schéma 4 : Aperçu de tous les plans tarifaires Internet haut débit repris.

3.5 INTERNET MOBILE

Calcul des coûts pour l'internet mobile

62. Dans le cadre de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires afférents à l'internet mobile, il a été tenu compte des éléments suivants :
 - le tarif d'abonnement mensuel à payer ainsi que les données mobiles incluses.
63. L'exercice de comparaison porte sur les abonnements *postpaid* et les offres *prepaid* pour les ordinateurs portables et les tablettes (*SIM only*). Il n'a donc pas été tenu compte de la vente couplée, proposant des formules d'abonnement liées à la vente d'une tablette ou d'un ordinateur portable.
64. Les tarifs comprenant les données pour smartphone, SMS et voix, sont repris dans la section de la téléphonie mobile.
65. Il a uniquement été tenu compte des limites de données *standalone* et non de l'offre de volume gratuit via Wi-Fi ou hotspots pour les clients qui possèdent déjà un abonnement haut débit. D'autres paramètres de qualité possibles, tels que la vitesse de téléchargement et la couverture du réseau (régionale ou nationale) n'ont pas non plus été pris en considération. Les éléments qualitatifs sont toutefois importants dans l'appréciation d'une formule d'abonnement. Voir sujet 5 au chapitre 13 pour plus d'informations à cet égard.
66. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM ou d'un *dongle* (pour un ordinateur portable) n'ont pas été pris en considération. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif d'abonnement mensuel aux nouveaux clients. À l'étranger, le prix du plan tarifaire dépend parfois de la durée du contrat. En l'espèce, la durée de contrat la plus longue possible a été choisie.

Explication des catégories de l'internet mobile

67. Des catégories de produits ont été établies pour l'exercice de comparaison, sur la base du volume Internet mobile compris dans un plan tarifaire. Cela correspond à la méthodologie appliquée par l'OCDE dans son étude de comparaison. Pour harmoniser les catégories de produits par rapport aux produits belges, une contribution a été demandée au secteur.
68. L'IBPT a établi les quatre catégories suivantes :

Catégorie 1 : Faible volume	500 MB ≤ volume < 1 GB
Catégorie 2 : Volume moyen	1 GB ≤ volume < 2 GB
Catégorie 3 : Volume élevé	2 GB ≤ volume < 5 GB
Catégorie 4 : Volume très élevé	5 GB ≤ volume < 10 GB

Tableau 7 : Aperçu des catégories pour l'internet mobile.

69. Lorsque plusieurs plans tarifaires sont d'application auprès d'un opérateur, dans une seule et même catégorie de produits, l'on a choisi le plan tarifaire le moins cher pour calculer la moyenne du pays. La partie hachurée représente le prix plafond disponible sur le marché lorsque tous les plans tarifaires (pas seulement le moins cher par opérateur) sont pris en compte dans une seule et même catégorie.

Choix des opérateurs Internet mobile

70. Les schémas ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'internet mobile. Il s'agit au total de 20 opérateurs, proposant ensemble 81 plans tarifaires.

BE			
Proximus Mobile Internet Comfort - 1M	Orange Internet Everywhere 15 - 1M	Base Internet Anywhere 10 - 1M	Telenet King Surf - 1M
Proximus Mobile Internet Favorite - 1M	Orange Internet Everywhere 25 - 1M	Base Internet Anywhere 20 - 1M	Telenet Kong Surf - 1M
Proximus Mobile Internet Pay & Surf - 1M		Base Internet Anywhere 30 - 1M	
NL			
KPN Mobiel Internet Basis - 12M	T-Mobile S - 24M	Vodafone Instap - 24M	
KPN Mobiel Internet Instap - 12M	T-Mobile M - 24M	Vodafone Start - 24M	
KPN Mobiel Internet Standaard - 12M	T-Mobile L - 24M	Vodafone Basis - 24M	
KPN Mobiel Internet Premium - 12M	T-Mobile XL - 24M	Vodafone Extra - 24M	
		Vodafone Prepaid 1 - 1M	
		Vodafone Prepaid 2,5 - 1M	
FR			
Orange Let's Go 2 - 1M	SFR Partout 1Go - 1m	Bouygues Internet 10Go - 1m	
Orange Let's Go 8 - 1M	SFR Partout 10Go - 1m	Bouygues Internet 20Go - 1m	
Orange Let's Go 20 - 1M	SFR Partout 15Go - 1m	Bouygues Internet 40Go - 1m	
UK			
EE 4GEE Data PAYG 2GB - 1M	Vodafone Data 1 - 1M	Three Mobile Broadband 1GB - 12m	O2 Data Sim - 1M
EE 4GEE Data PAYG 5GB - 1M	Vodafone Data 3 - 1M	Three Mobile Broadband 2GB - 12m	O2 Data Sim - 1M
EE Data 500 - 1M	Vodafone Data 10 - 1M	Three Mobile Broadband 5GB - 1m	O2 Data Sim - 1M
EE Data 2 - 1M		Three Mobile Broadband 5GB - 12m	O2 Data Sim - 1M
EE Data 4 - 1M		Three Mobile Broadband 15GB - 1m	O2 Data Sim - 1M
EE Data 16 - 1M		Three Mobile Broadband 15GB - 12m	O2 Data Sim 300 - 1M
EE Data 32 - 1M		Three Mobile Broadband 20GB - 1m	O2 Data Sim 1 - 1M
		Three Mobile Broadband 20GB - 12m	O2 Data Sim 3 - 1M
			O2 Data Sim 5 - 1M
			O2 Data Sim 8 - 1M
DE			
Vodafone DataGo S - 24M	T-Mobile Data Comfort S - 24M	O2 Data S - 24M	
Vodafone DataGo M - 24M	T-Mobile Data Comfort M - 24M	O2 Data M - 24M	
Vodafone DataGo L - 24M	T-Mobile Data Comfort L - 24M	O2 Data L - 24M	
LU			
Tango Internet Mobile S - 1M	Post S - 1M	Orange Internet Everywhere Tab - 24M	
Tango Internet Mobile M - 1M	Post M - 1M	Orange Internet Everywhere L - 12M	
Tango Internet Mobile L - 1M	Post L - 1M	Orange Internet Everywhere Unl - 12M	
Tango Internet Mobile XL - 1M	Post XL - 1M		

Schéma 5 : Aperçu de tous les plans tarifaires d'internet mobile repris.

3.6 MULTIPLE PLAY

Calcul des coûts multiple play

71. En ce qui concerne les plans tarifaires *multiple play*, seules les combinaisons de services suivantes sont traitées, le haut débit étant considéré comme la composante centrale.
- *dual play* (haut débit et téléphonie fixe) ;
 - *dual play* (haut débit et télévision) ;
 - *triple play* (haut débit, télévision et téléphonie fixe) ;
 - *quadruple play*. Il concerne les offres où le haut débit, la télévision, la téléphonie fixe et la téléphonie mobile sont achetées auprès du même opérateur et généralement regroupées sur une seule facture. Dans certains cas, l'opérateur présente la composante de téléphonie mobile dans l'offre « tout en un » comme une option grâce à laquelle le client peut ajouter, au choix, un ou plusieurs abonnements de téléphonie mobile, généralement avec une réduction du prix de l'abonnement de téléphonie mobile (*standalone*). Si la téléphonie mobile est proposée indépendamment de l'offre conjointe sans réduction pour les clients existants, elle est couplée à une offre *triple play* et également présentée comme une offre *quadruple play*²¹.
72. Les catégories des plans tarifaires *multiple play* ont été établies suivant la méthodologie utilisée pour les offres haut débit, telle que décrite dans la section ci-dessus.
73. D'autres combinaisons de services (par ex. haut débit & téléphonie mobile ou télévision & téléphonie fixe) ne font pas partie de cette étude.
74. Le coût des plans tarifaires comprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- la redevance d'abonnement ;
 - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne téléphonique fixe ou haut débit, indépendamment de sa redevance d'abonnement) ;
 - la location de l'équipement (par ex. modem et/ou décodeur) ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois) ;
 - pour les offres *dual play* (haut débit avec téléphonie fixe) et *triple play* (haut débit, télévision et téléphonie fixe), des frais supplémentaires sont également portés en compte pour les minutes d'appel n'étant pas comprises dans l'abonnement *multiple play* (ainsi que, le cas échéant, les frais liés à l'établissement de la connexion). Les coûts de la composante de téléphonie fixe sont déterminés sur la base de 25 et 70 appels, ce qui correspond respectivement aux profils de téléphonie fixe 1 et 2 (voir section 3.3). Dans cette édition, nous tenons également compte des offres conjointes de téléphonie fixe en option (par exemple, « appels illimités vers des appareils mobiles au niveau national pour 5 euros par mois »),

²¹ Dans le cadre de la présente étude, une offre conjointe ne doit donc pas nécessairement comporter une composante de réduction. Cela constitue une différence par rapport à la définition utilisée par la Commission européenne.

qui peuvent être achetées pour compléter l'arrangement de base, si cela représente un avantage économique pour le consommateur ;

74. Pour les offres *quadruple play*, le coût d'une composante de téléphonie mobile comportant au minimum 100 minutes d'appel et 500 MB de données mobiles est porté en compte (si celle-ci n'est pas comprise dans l'offre conjointe)²². Le plan tarifaire le moins cher qui répond à ces paramètres est donc sélectionné pour le calcul des coûts de l'offre conjointe. Si les 100 minutes d'appel et les 500 MB de données mobiles sont déjà compris dans le pack *quadruple play*, aucun coût supplémentaire n'est compté pour le mobile.

Choix des opérateurs multiple play

75. En ce qui concerne le choix des opérateurs pour le *multiple play*, nous renvoyons aux critères et remarques relatives à l'internet haut débit. Les schémas ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour le *multiple play*. Il s'agit au total de 22 opérateurs, proposant ensemble 259 plans tarifaires *multiple play*.

Dual play (haut débit et télévision)

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Proximus	Proximus "Internet Start + TV" 60 6m
		Proximus "Internet Comfort + TV" 100 6m
		Proximus "Internet Maxi + TV" 100 6m
	SFR	SFR "Box SFR Silver sans téléphonie fixe" 100 6m
SFR "Box SFR Black sans téléphonie fixe" 200 6m		
Telenet	Telenet "Internet & TV Digitale" 30 0m	
	Telenet "Internet Fiber 100 & TV Digitale" 100 0m	
	Telenet "Internet Fiber 200 & TV Digitale" 200 0m	
VOO	VOO "Duo toudoo" 75 6m	
	VOO "Duo wahoo" 125 6m	
	VOO "Duo tatoo" 200 6m	
NL	Ziggo	Ziggo "Connect & Play Start" 40 12m
		Ziggo "Connect & Play Complete" 150 12m
		Ziggo "Connect & Play Max" 300 12m
LU	POST	POST "Bamboo TV & Internet S" 20 24m
		POST "Bamboo TV & Internet M" 100 24m
		POST "Bamboo TV & Internet L" 200 24m
		POST "Bamboo TV & Internet XL" 1000 24m

Schéma 6 : aperçu de tous les plans tarifaires dual play (haut débit et télévision) repris.

²² Ces paramètres ont été choisis parce qu'ils correspondent, grosso modo, à la consommation moyenne de minutes d'appel et de données en Belgique. Il n'a pas été tenu compte des SMS afin de ne pas compliquer inutilement les calculs.

Dual play (haut débit avec téléphonie fixe)

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Proximus	Proximus "Internet Start + Telephony" 60 6m Proximus "Internet Comfort + Telephony" 100 6m Proximus "Internet Maxi + Telephony" 100 6m
	Scarlet	Scarlet "Scarlet internet & téléphonie" 50 6m
DE	1&1	1&1 "DSL Basic" 16 24m 1&1 "DSL 16" 16 1m 1&1 "DSL 50" 50 1m 1&1 "DSL 100" 100 1m
	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom "MagentaZuhause S" 16 24m Deutsche Telekom "MagentaZuhause M" 50 24m Deutsche Telekom "MagentaZuhause L" 100 24m
	Unitymedia	Unitymedia "2play COMFORT 120" 100 24m Unitymedia "2play MAX 400" 400 24m Unitymedia "2play PREMIUM 200" 200 24m Unitymedia "2play START 20" 20 24m
	Vodafone	Vodafone "Internet & Phone DSL 100" 100 24m Vodafone "Internet & Phone DSL 16" 16 24m Vodafone "Internet & Phone DSL 25" 25 24m Vodafone "Internet & Phone DSL 50" 50 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 10 met Festnetz-Flatrate" 10 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 10 met Telefonanschluss" 10 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 100" 100 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 200 V" 200 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 32" 32 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 400 V" 400 24m Vodafone "Internet DSL 6 mit Telefonanschluss" 6 24m
FR	Free	Free "Freebox Crystal ADSL" 15 1m Free "Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroupée)" 15/50 1m Free "Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée)" 600/1000 1m
	SFR	SFR "Box de SFR ADSL" (zone non dégroupée) 20 12m SFR "Box de SFR ADSL/VDSL" (zone dégroupée) 20/70 12m
UK	BT	BT "Broadband & UK Weekend Calls" 17 12m BT "Infinity 1 & UK Weekend Calls" 52 12m BT "Unlimited Broadband & UK Weekend Calls" 17 12m BT "Unlimited Infinity 1 & UK Weekend Calls" 52 12m BT "Unlimited Infinity 2 & UK Weekend Calls" 76 12m
	Sky	Sky "Broadband Unlimited & Pay As You Talk" 17 12m Sky "Broadband Unlimited & Talk Anytime Extra" 17 12m Sky "Broadband Unlimited & Talk Evenings & WE" 17 12m Sky "Fibre & Pay As You Talk" 38 12m Sky "Fibre & Talk Anytime" 38 12m Sky "Fibre & Talk Evenings & WE" 38 12m Sky "Fibre Max & Pay As You Talk" 76 12m Sky "Fibre Max & Talk Anytime" 76 12m Sky "Fibre Max & Talk Evenings & WE" 76 12m Sky "Fibre Unlimited & Pay As You Talk" 38 12m Sky "Fibre Unlimited & Talk Anytime" 38 12m Sky "Fibre Unlimited & Talk Evenings & WE" 38 12m
	TalkTalk	TalkTalk "Fibre Broadband" 38 18m TalkTalk "Simply Broadband" 17 18m
	Virgin Media	Virgin Media "Super 50 Fibre Broadband and calls" 50 12m Virgin Media "Vivid 100 Fibre Broadband and calls" 100 12m Virgin Media "VIVID 200 Fibre Broadband and calls" 200 12m
LU	Orange	Orange "Orange Surf Medium" 20 24m Orange "Orange Surf Large" 30 24m Orange "Orange Surf Speed" 100 24m Orange "Orange Surf High Speed" 200 24m
	POST	POST "Bamboo Internet & Tél. Fixe S" 20 24m POST "Bamboo Internet & Tél. Fixe M" 100 24m POST "Bamboo Internet & Tél. Fixe L" 200 24m POST "Bamboo Internet & Tél. Fixe XL" 1000 24m
	LOL	LOL "LOL Cable 10" 10 24m LOL "LOL DSL 24" 24 24m LOL "LOL Cable 30" 30 24m LOL "LOL Fiber 30" 30 24m LOL "Cable 60" 60 24m LOL "LOL Fiber 100" 100 24m LOL "Cable 120" 120 24m LOL "LOL Fiber 200" 200 24m

Schéma 7 : aperçu de tous les plans tarifaires dual play (haut débit et téléphonie fixe) repris.

Triple play (haut débit avec télévision et téléphonie fixe)

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Proximus	Proximus "Internet Start + TV + Telephony" 60 6m Proximus "Internet Comfort + TV + Telephony" 100 6m Proximus "Internet Maxi + TV + Telephony" 100 6m
	Scarlet	Scarlet "Scarlet Trio" 50 6m
	SFR	SFR "Box SFR White" 50 6m SFR "Box SFR Silver" 100 6m SFR "Box SFR Black" 200 6m
	Telenet	Telenet "Whop" 100 0m Telenet "Whoppa" 200 0m
	VOO	VOO "Trio toudoo" 75 6m VOO "Trio wahoo" 125 6m VOO "Trio tatoo" 200 6m
DE	1&1	1&1 "DSL 50 & Fernsehen" 50 1m 1&1 "DSL 100 & Fernsehen" 100 1m
	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom "MagentaZuhause S & Entertain TV" 16 24m Deutsche Telekom "MagentaZuhause M & Entertain TV" 50 24m Deutsche Telekom "MagentaZuhause L & Entertain TV" 100 24m
	Unitymedia	Unitymedia "3play COMFORT 120" 120 24m Unitymedia "3play MAX 400" 400 24m Unitymedia "3play PREMIUM 200" 200 24m Unitymedia "3play START 60" 60 24m
	Vodafone	Vodafone "Internet & Phone Kabel 100 & Vodafone TV" 100 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 200 V & Vodafone TV" 200 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 32 & Vodafone TV" 32 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 400 V & Vodafone TV" 400 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 100" 100 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 16" 16 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 25" 25 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 50" 50 24m
FR	Free	Free "Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégroupée)" 8/50 1m Free "Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée)" 600/1000 1m Free "Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroupée) + Freebox TV" 15/50 1m Free "Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée) + Freebox TV" 600/1000 1m
	Orange	Orange "Livebox Jet Fibre" 500 1m Orange "Livebox Jet sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2" 15/50 1m Orange "Livebox Play Fibre" 200 1m Orange "Livebox Play sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2" 15/50 1m Orange "Livebox Zen Fibre" 100 1m Orange "Livebox Zen sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2" 15/50 1m
	SFR	SFR "Box Power de SFR ADSL/VDSL" 20/70 12m SFR "Box Power+ de SFR ADSL/VDSL" 20/70 12m SFR "Box Premium de SFR ADSL/VDSL" 20/70 12m SFR "Box Starter de SFR ADSL/VDSL 20/70 12m SFR "Fibre Power de SFR" 1000 12m SFR "Fibre Power+ de SFR" 1000 12m SFR "Fibre Premium de SFR" 1000 12m SFR "Fibre Starter de SFR" 100 12m

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
NL	KPN	KPN "Alles-in-1 Instap 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Instap 20 Mbit/s" 20 12m KPN "Alles-in-1 Instap 500 Mbit/s" 500 12m KPN "Alles-in-1 Premium 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Premium 500 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Premium 60 Mbit/s" 60 12m KPN "Alles-in-1 Standaard 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Standaard 500 Mbit/s" 500 12m KPN "Alles-in-1 Standaard 60 Mbit/s" 60 12m
	Ziggo	Ziggo "Connect & Play Complete" 150 12m Ziggo "Connect & Play Max" 300 12m Ziggo "Connect & Play Start" 40 12m
UK	BT	BT "Starter & Infinity 1 & UK Weekend Calls" 52 12m BT "Starter & Unlimited Broadband & UK Weekend Calls" 17 12m BT "Starter & Unlimited Infinity 1 & UK Weekend Calls" 52 12m
	Sky	Sky "Broadband Unlimited & Pay As You Talk & The Original Bundle" 17 12m Sky "Broadband Unlimited & Talk Anytime Extra & The Original Bundle" 17 12m Sky "Broadband Unlimited & Talk Evenings & WE & The Original Bundle" 17 12m Sky "Fibre & Pay As You Talk & The Original Bundle" 38 12m Sky "Fibre & Talk Anytime & The Original Bundle" 38 12m Sky "Fibre & Talk Evenings & WE & The Original Bundle" 38 12m Sky "Fibre Max & Pay As You Talk & The Original Bundle" 76 12m Sky "Fibre Max & Talk Anytime & The Original Bundle" 76 12m Sky "Fibre Max & Talk Evenings & WE & The Original Bundle" 76 12m Sky "Fibre Unlimited & Pay As You Talk & The Original Bundle" 38 12m Sky "Fibre Unlimited & Talk Anytime & The Original Bundle" 38 12m Sky "Fibre Unlimited & Talk Evenings & WE & The Original Bundle" 38 12m
	Talktalk	TalkTalk "Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium" 38 18m TalkTalk "Essentials TV (TV, Broadband and Calls)" 17 18m TalkTalk "Plus TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium" 38 18m TalkTalk "Plus TV (TV, Broadband and Calls)" 17 18m
	Virgin Media	Virgin Media "Big Bang" 100 12m Virgin Media "Big Easy" 50 12m Virgin Media "Big Fun" 100 12m Virgin Media "Big Kahuna" 100 12m Virgin Media "VIP" 200 12m
LU	LOL	LOL "LOL DSL 24 & LOL TV" 24 24m LOL "LOL Fiber 100 & LOL TV" 100 24m LOL "LOL Fiber 200 & LOL TV" 200 24m LOL "LOL Fiber 30 & LOL TV" 30 24m
	POST	POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe L" 200 24m POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe M" 100 24m POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe S" 20 24m POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe XL" 1000 24

Schéma 8 : aperçu de tous les plans tarifaires triple play repris.

Quadruple play (haut débit avec télévision et téléphonies fixe et mobile)

BE	Proximus	Proximus "Internet Comfort + TV + Telephony + Smart+ 15" 100 6m Proximus "Internet Maxi + TV + Telephony + Smart+ 15" 100 6m Proximus "Internet Start + TV + Telephony + Smart+ 15" 60 6m
	Scarlet	Scarlet "Scarlet Trio + Red" 50 6m
	SFR	SFR "Box SFR Black + Mobile Silver" 200 6m SFR "Box SFR Silver + Mobile Silver" 100 6m SFR "Box SFR White + Mobile Silver" 50 6m
	Telenet	Telenet "Whop & King" 100 0m Telenet "Whoppa & King" 200 0m Telenet "WIGO 2GB" 200 0m
	VOO	VOO "Trio tatoo + Mobile toudoo" 200 6m VOO "Trio toudoo + Mobile toudoo" 75 6m VOO "Trio wahoo + Mobile toudoo" 125 6m
DE	1&1	1&1 "DSL 100 & Fernsehen & 1&1 Handy-Flat Internet XL" 100 1m 1&1 "DSL 50 & Fernsehen & 1&1 Handy-Flat Internet XL" 50 1m
	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom "MagentaZuhause L & Entertain TV & MagentaMobil S" 100 24m Deutsche Telekom "MagentaZuhause M & Entertain TV & MagentaMobil S" 50 24m Deutsche Telekom "MagentaZuhause S & Entertain TV & MagentaMobil S" 16 24m
	Unitymedia	Unitymedia "3play COMFORT 120 & Mobil Flat All Net + Surf" 120 24m Unitymedia "3play MAX 400 & Mobil Flat All Net + Surf" 400 24m Unitymedia "3play PREMIUM 200 & Mobil Flat All Net + Surf" 200 24m Unitymedia "3play START 60 & Mobil Flat All Net + Surf" 60 24m
	Vodafone	Vodafone "Internet & Phone Kabel 100 & Vodafone TV & Red S" 100 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 200 V & Vodafone TV & Red S" 200 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 32 & Vodafone TV & Red S" 32 24m Vodafone "Internet & Phone Kabel 400 V & Vodafone TV" & Red S" 400 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 100 + Red S" 100 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 16 + Red S" 16 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 25 + Red S" 25 24m Vodafone "Internet, Phone & TV DSL 50 + Red S" 50 24m
FR	Free	Free "Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégroucée) + Forfait Mobile 50 Go" 15/50 1m Free "Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée) + Forfait Mobile 50 Go" 600/1000 1m Free "Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroucée) + Forfait Mobile 50 Go" 15 1m Free "Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée) + Freebox TV + Forfait Mobile 50 Go" 600/1000 1m
	Orange	Orange "Open Jet ADSL/VDSL2 30 Go" 15/50 12m Orange "Open Jet Fibre 30 Go" 500 12m Orange "Open Play ADSL/VDSL2 20 Go" 15/50 12m Orange "Open Play Fibre 20 Go" 200 12m Orange "Open Zen ADSL/VDSL2 2 Go" 15/50 12m Orange "Open Zen Fibre 2 Go" 100 12m
	SFR	SFR "Fibre Power de SFR & Power 40 Go" 1000 12m SFR "Fibre Power de SFR & Starter 1 Go" 1000 12m SFR "Fibre Power+ de SFR & Power 40 Go" 1000 12m SFR "Fibre Power+ de SFR & Power 40 Go" 1000 12m SFR "Fibre Power+ de SFR & Starter 1 Go" 1000 12m SFR "Fibre Power+ de SFR & Starter 1 Go" 1000 12m SFR "Fibre Starter de SFR & Power 40 Go" 100 12m SFR "Fibre Starter de SFR & Starter 1 Go" 100 12m
NL	KPN	KPN "Alles-in-1 Instap & Mobiel Basis 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Instap & Mobiel Basis 20 Mbit/s" 20 12m KPN "Alles-in-1 Instap & Mobiel Basis 500 Mbit/s" 500 12m KPN "Alles-in-1 Premium & Mobiel Basis 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Premium & Mobiel Basis 500 Mbit/s" 500 12m KPN "Alles-in-1 Premium & Mobiel basis 60 Mbit/s" 60 12m KPN "Alles-in-1 Standaard & Mobiel Basis 100 Mbit/s" 100 12m KPN "Alles-in-1 Standaard & Mobiel Basis 500 Mbit/s" 500 12m KPN "Alles-in-1 Standaard & Mobiel Basis 60 Mbit/s" 60 12m
	Ziggo	Ziggo "Connect & Play Complete & Ruim" 150 12m Ziggo "Connect & Play Max & Ruim" 300 12m Ziggo "Connect & Play Start & Ruim" 40 12m
UK	BT	BT "Starter & Infinity 1 & UK Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan" 52 12m BT "Starter & Unlimited Broadband & UK Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan" 17 12m BT "Starter & Unlimited Infinity 1 & UK Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan" 52 12m
	Talktalk	TalkTalk "Essentials TV (TV, Broadband and Calls) & Mobile Plan 400/Unl/500" 17 18m TalkTalk "Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Mobile Plan 400/Unl/500" 38 18m TalkTalk "Plus TV (TV, Broadband and Calls) & Free SIM (100 min/200 MB)+ data boost" 17 18m TalkTalk "Plus TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Free SIM (100 min/200 MB)+ data boost" 38 18m
	Virgin Media	Virgin Media "Big Bang + Mobile SIM" 100 12m Virgin Media "Big Easy + Mobile SIM" 50 12m Virgin Media "Big Fun + mobile SIM" 100 12m Virgin Media "Big Kahuna + Mobile SIM" 100 12m Virgin Media "VIP + Mobile SIM" 200 12m
LU	LOL	LOL "LOL DSL 24 & LOL TV & LOL Mobile Home" 24 24m LOL "LOL Fiber 100 & LOL TV & LOL Mobile Home" 100 24m LOL "LOL Fiber 200 & LOL TV & LOL Mobile Home" 200 24m LOL "LOL Fiber 30 & LOL TV & LOL Mobile Home" 30 24m
	Orange	Orange "Open TV High Speed avec Elo" 240 24m Orange "Open TV Large avec Elo" 60 24m Orange "Open TV Speed avec Elo" 120 24m
	POST	POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe L & Scoubido Call/SMS M + Mobile Internet S" 200 24m POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe M & Scoubido Call/SMS M + Mobile Internet S" 100 24m POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe S & Scoubido Call/SMS M + Mobile Internet S" 20 24m POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe XL & Scoubido Call/SMS M + Mobile Internet S" 1000 24
	Tango	Tango "Tango Complet Blue 100 & Tango TV Primo & new Tango Smart LU" 100 24m Tango "Tango Complet Blue 200 & Tango TV Primo & new Tango Smart LU" 200 24m Tango "Tango Complet Blue 30 & Tango TV Primo & new Tango Smart LU" 30 24m

Schéma 9 : aperçu de tous les plans tarifaires quadruple play repris.

3.7 LIMITES ET QUESTIONS PRIORITAIRES GÉNÉRALES

76. Les produits de télécommunications ne sont pratiquement jamais identiques. Bien qu'ils puissent être regroupés selon certaines propriétés, ils différeront toujours au niveau des services additionnels et/ou d'autres caractéristiques. Il est donc malaisé de tirer des conclusions sur des différences de prix objectivement observables. S'il ressort de la comparaison des prix que le prix d'un produit donné A est plus avantageux que celui d'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour tous les clients. Le produit B peut être plus avantageux pour un groupe de consommateurs donné, parce que les éléments qualitatifs (par ex. Wi-Fi gratuit, chaînes de télévision supplémentaires...) peuvent également présenter un certain intérêt (économique) pour l'utilisateur final. Dans cet exercice de comparaison des prix, il est toutefois fait abstraction de ces aspects qualitatifs.
77. L'étude est confrontée à certaines limites en raison des choix méthodologiques opérés afin de pouvoir comparer tous les plans tarifaires des différents pays :
- 77.1. **Représentativité** : lors du choix des opérateurs, l'IBPT s'est efforcé d'obtenir la meilleure représentativité possible des marchés étudiés. Les opérateurs pris en considération dans cette étude représentent ensemble au moins 80% du marché global²³ pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé. L'IBPT estime que ce choix reflète le mieux le niveau général des prix des produits les plus prisés. Il n'empêche que des produits peuvent être proposés à des prix plus compétitifs dans un pays, par exemple par des petits opérateurs ou des *resellers*. En outre, nous considérons une part de marché commune de 30% par produit et par pays comme une exigence de validité minimale pour être intégré aux résultats. La « règle des 30% » a été appliquée dans le cadre de cette étude sur divers segments haut débit et *multiplay*.
- 77.2. **Consommateur rationnel** : nous partons du principe que l'utilisateur final opte pour l'offre la moins chère auprès d'un opérateur donné, en fonction de sa consommation téléphonique ou Internet. En d'autres termes, l'hypothèse privilégiée est un choix rationnel du consommateur final, qui a une vue d'ensemble de la structure tarifaire et choisit le produit qui est le plus avantageux par rapport à sa consommation. Cela suppose une grande transparence des tarifs, une prise de conscience de la part des consommateurs et une volonté de comparer les prix. Dans la pratique, les consommateurs ne sont souvent pas disposés à fournir les efforts nécessaires pour déterminer quel est, pour eux, le produit télécoms le plus intéressant.
- 77.3. **Différences dans la structure tarifaire** : en raison des structures tarifaires souvent divergentes dans les différents pays, il est nécessaire de faire des choix relatifs aux coûts à prendre en considération. Il arrive en effet que certains coûts imputés dans un pays soient inexistant dans un autre pays. D'autre part, il est également très difficile de vérifier l'importance qu'un utilisateur final d'un pays donné accorde aux services impliquant un coût supplémentaire. Dès lors, l'IBPT

²³ Une dérogation à cette « règle des 80% » est possible si les prestataires (restants) d'un produit *standalone* dans un pays donné représentent ensemble moins de 80% de part de marché. C'est notamment le cas de la téléphonie fixe dans tous les pays voisins.

- a décidé d'utiliser une image réaliste des frais mensuels récurrents pour l'utilisateur final, bien que celle-ci ne soit certainement pas complète.
- 77.4. **Plans tarifaires commercialisés :** pour des raisons méthodologiques, seuls les plans tarifaires commercialisés en août 2016 sur le site Internet des opérateurs ont été repris dans cette étude. Outre ces plans tarifaires, il existe encore toute une gamme « d'anciens » plans tarifaires, qui ne sont plus commercialisés, mais qui sont toutefois encore utilisés par les clients. Ces anciens plans tarifaires sont souvent plus chers.
- 77.5. **Couverture nationale :** certains services repris dans cet exercice de comparaison ne sont pas disponibles à l'échelle nationale. Certains opérateurs n'ont en effet qu'une couverture territoriale partielle (couverture régionale, couverture communale, couverture locale...). C'est surtout l'internet haut débit ultra rapide qui est concentré autour des grandes villes dans certains pays.
- 77.6. **Durée du contrat :** La durée du contrat influence le niveau des prix par pays. Dans les pays voisins, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. Le prix mensuel pour un plan tarifaire d'une durée de contrat de deux ans est généralement inférieur au prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, le consommateur a déjà le droit de résilier son contrat unilatéralement sans devoir payer d'indemnité de résiliation après seulement six mois, comme prévu dans la loi télécoms du 13 juin 2005. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. En réalité, les opérateurs belges sont donc défavorisés dans cet exercice de comparaison. Ce constat est d'application à tous les segments de la présente étude (téléphonie mobile, téléphonie fixe, haut débit et offres conjointes).
78. Il convient de tenir compte des limitations décrites ci-dessus lors de l'interprétation des résultats obtenus. Bien qu'une comparaison des prix, telle que celle présentée dans cette étude, puisse donner une image globale du niveau des prix en Belgique par rapport à celui des pays voisins, il est impossible d'effectuer une étude comparative des tarifs de télécommunications donnant une image complète et incontestable du niveau des prix dans les différents pays. De plus, l'IBPT fait remarquer que la présente étude reflète une analyse statique du niveau des prix. Cela implique que l'étude a porté, pendant une période déterminée (août 2016), sur les plans tarifaires qui étaient disponibles à ce moment-là auprès des opérateurs. Étant donné que ces plans tarifaires sont susceptibles de faire l'objet de diverses modifications (tant en ce qui concerne le niveau de prix que d'autres caractéristiques), il est possible que les opérateurs étudiés proposent d'autres plans tarifaires et/ou prix après la période de l'enquête.
79. Outre cette étude de l'IBPT, il existe encore d'autres études de prix internationales, réalisées par la Commission européenne et l'OCDE, mais aussi par des bureaux de consultance ou des périodiques. Bien que les études de prix disponibles appliquent grosso modo la même méthodologie pour comparer les prix de télécoms entre eux, l'objectif de toutes les études diffère. Par conséquent, les résultats des études peuvent diverger les uns par rapport aux autres. Plusieurs éléments ont un impact sur la mesure et la comparaison du niveau de prix des produits télécoms et engendrent par conséquent un classement différent des résultats :

- la période de compilation des tarifs ;
 - l'échantillon d'opérateurs sélectionnés ;
 - l'échantillon de plans tarifaires sélectionnés ;
 - le profil utilisateur appliqué pour la comparaison des plans tarifaires ;
 - les frais (uniques et/ou récurrents) également portés en compte.
80. Bien qu'individuellement, chaque étude reflète une tendance donnée, il est impossible d'esquisser une image globale et incontestable du niveau de prix dans tous les pays. Il est donc important d'interpréter les résultats en faisant preuve d'une certaine prudence. En l'absence d'une base de comparaison absolue, une étude de prix ne peut qu'esquisser une image générale de la différence de prix entre pays.
81. Outre la présente étude de prix internationale, l'IBPT publie régulièrement un document donnant un aperçu de tous les plans tarifaires belges, classés en fonction des prix. Comme la comparaison nationale des prix concerne un plus grand échantillon d'opérateurs, le document est plus adapté à une comparaison des opérateurs que la présente étude de prix internationale.
82. Un consommateur peut facilement vérifier lui-même quel plan tarifaire convient le mieux à sa consommation en introduisant son profil de consommation dans le simulateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be.

3.8 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

83. Pour la téléphonie fixe et la téléphonie mobile, un schéma représente, par pays et par profil utilisateur, la moyenne pondérée des plans tarifaires les plus avantageux par opérateur (pondération en fonction de la part de marché de l'opérateur en question pour le produit donné).
84. Pour l'internet haut débit, les offres conjointes et les données mobiles, les pays sont également comparés sur la base de la moyenne pondérée, par catégorie, sur la base des plans tarifaires les plus avantageux par opérateur. Le graphique donne aussi des informations sur la fourchette de prix des plans tarifaires les plus avantageux par opérateur, ainsi que sur la fourchette de prix de l'ensemble des plans tarifaires. Nous illustrons cela à l'aide d'observations concernant le type de produits *triple play*/la catégorie de produits n°2 (débit moyen). La pondération se fait en fonction de la part de marché de l'opérateur concerné sur le marché haut débit.

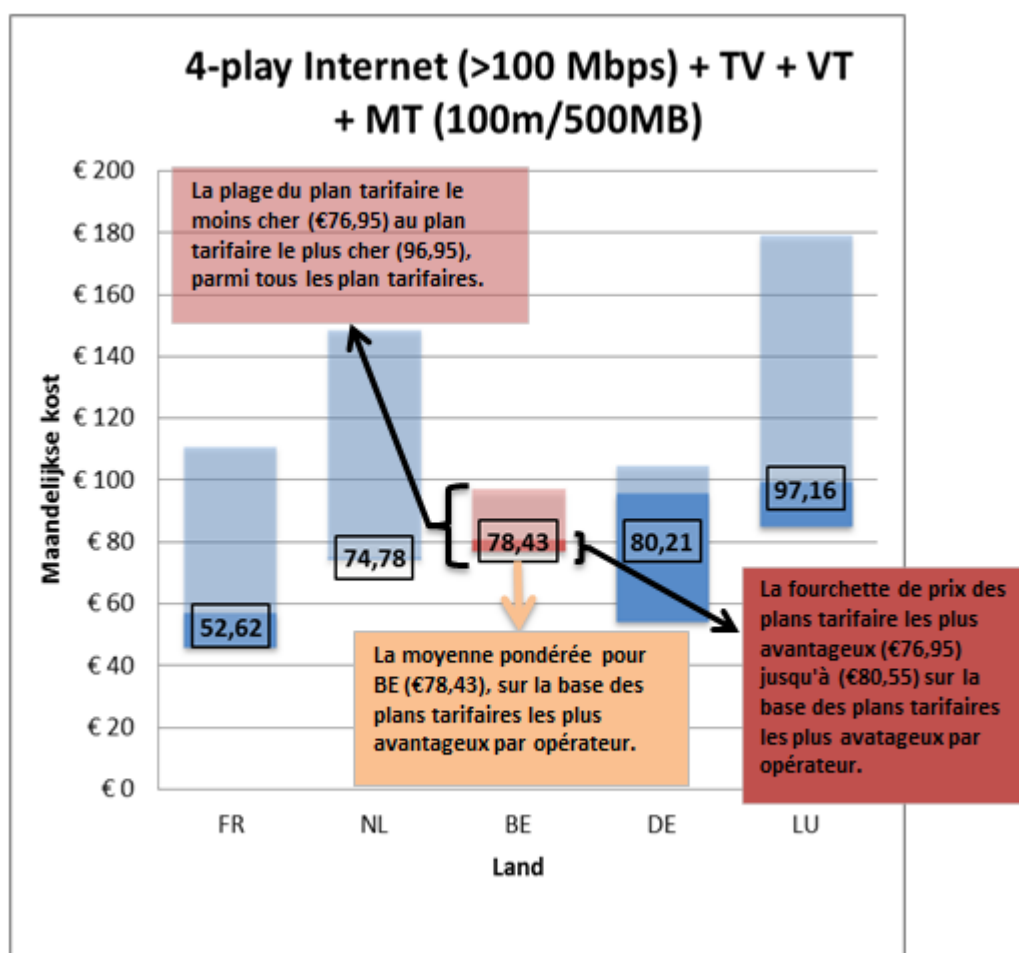


Schéma 10 : Exemple de représentation des résultats pour Internet et les offres conjointes.

85. À la fin de chaque section, les résultats sont synthétisés et le positionnement des plans tarifaires belges est représenté par un graphique. Ce schéma situe les tarifs les plus avantageux des opérateurs belges repris dans l'exercice de comparaison par rapport aux tarifs les plus avantageux étudiés dans les pays voisins. La flèche noire, qui indique par profil/catégorie la fourchette de prix de tous les tarifs compilés, relie le tarif minimum

(point inférieur de la flèche) au tarif maximum (point supérieur de la flèche). Chaque carreau rouge représente un niveau de prix observé d'une offre belge. Plus les carreaux rouges sont situés bas sur la flèche verticale, plus le prix des offres belges est intéressant par rapport aux pays voisins. Dans certains cas, les carreaux rouges sont fortement éparpillés sur la flèche : il est alors plus difficile de tirer une conclusion unanime quant aux tarifs belges.

4 TÉLÉPHONIE MOBILE (POSTPAID)

4.1 PROFIL 1 : TRÈS PETIT APPELANT (SANS DONNÉES)

Profil 1 : Très petit appelant (sans données) : 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	50	-
60%	On-net	36 min	9 min	14 min	13 min		
40%	Off-net	24 min	6 min	10 min	8 min		
Total		60 min	15 min	24 min	21 min		

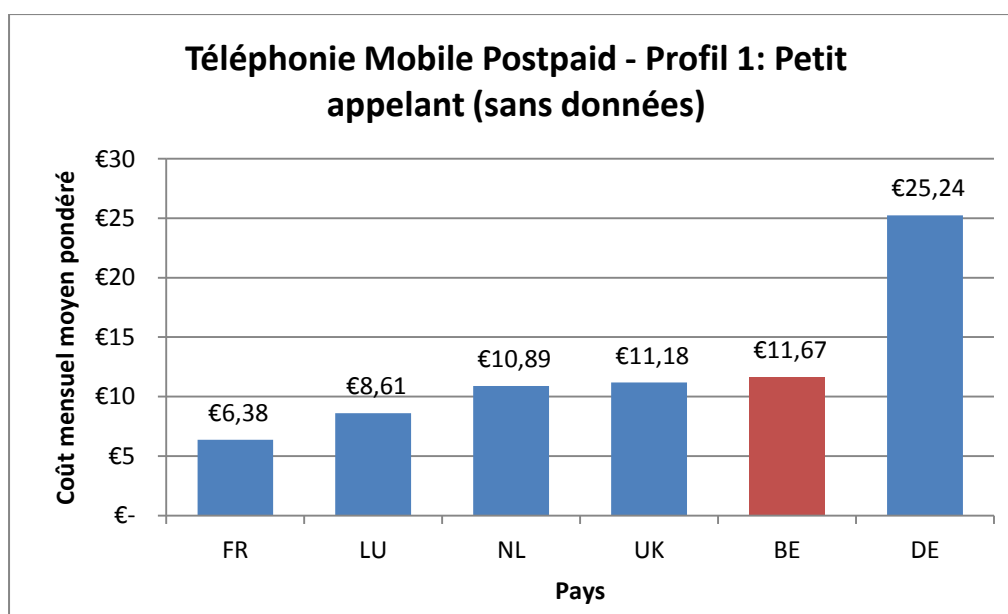


Schéma 11 : Moyenne pondérée par pays profil 1 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

4.2 PROFIL 2 : APPELANT MOYEN (SANS DONNÉES)

Profil 2 : Appelant moyen (sans données) : 120 minutes d'appel, 100 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	-
60%	On-net	72 min	18 min	29 min	25 min		
40%	Off-net	48 min	12 min	19 min	17 min		
Total		120 min	30 min	48 min	42 min		

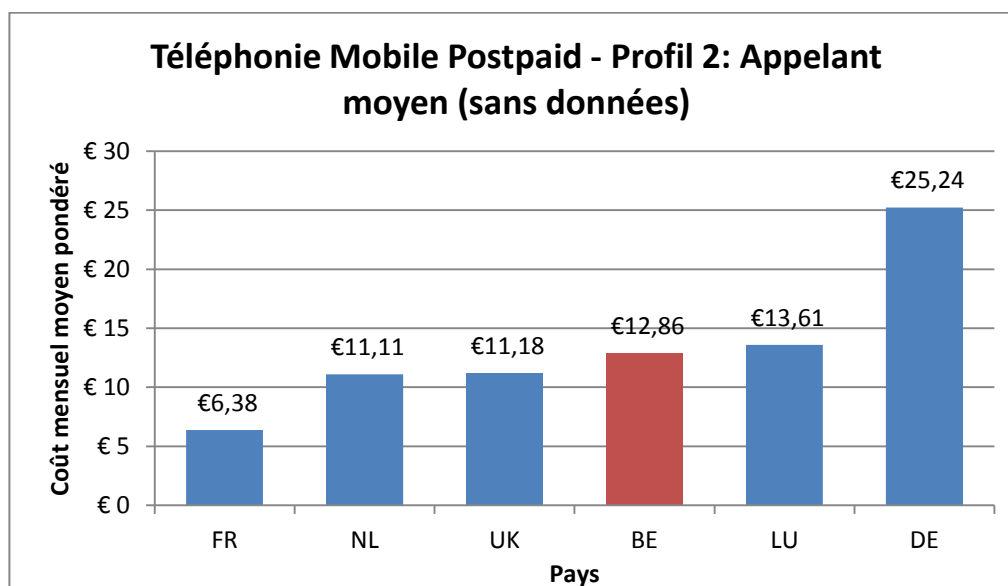


Schéma 12 : Moyenne pondérée par pays profil 2 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

4.3 PROFIL 3 : PETIT APPELANT, PEU DE DONNÉES

Profil 3 : Petit appelant, peu de données : 100 minutes d'appel, 100 SMS, 50 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	50 MB
60%	On-net	60 min	6 min	36 min	18 min		
40%	Off-net	40 min	4 min	24 min	12 min		
Total		100 min	10 min	60 min	30 min		

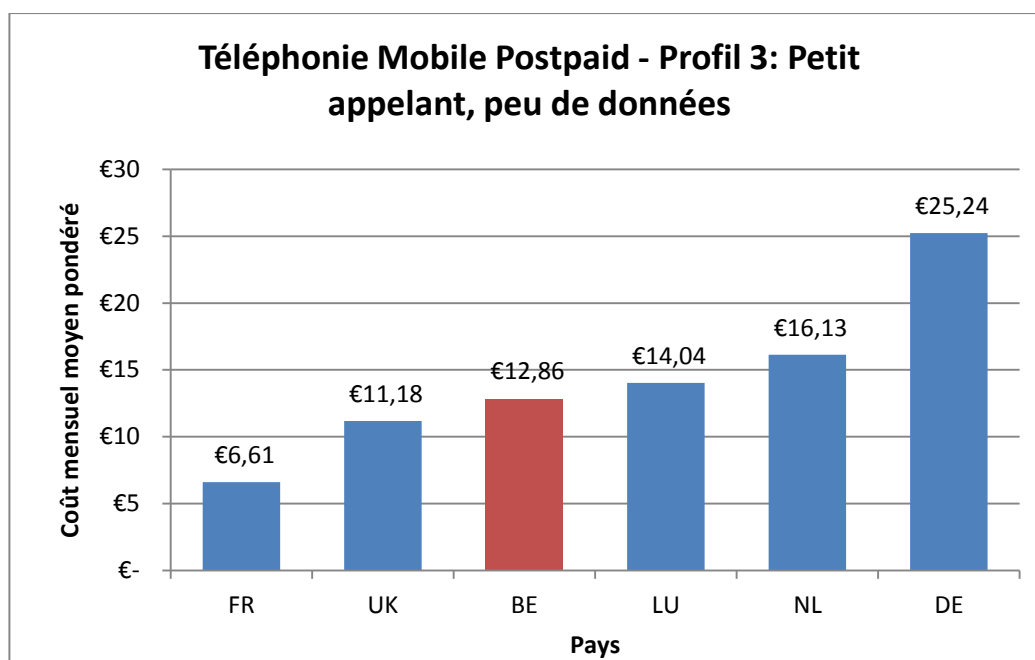


Schéma 13 : Moyenne pondérée par pays profil 3 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

4.4 PROFIL 4 : APPELANT MOYEN, QUANTITÉ MOYENNE DE DONNÉES

Profil 4 : Appelant moyen, quantité moyenne de données : 120 minutes d'appel, 200 SMS, 200 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	200	200 MB
60%	On-net	72 min	18 min	29 min	25 min		
40%	Off-net	48 min	12 min	19 min	17 min		
Total		120 min	30 min	48 min	42 min		

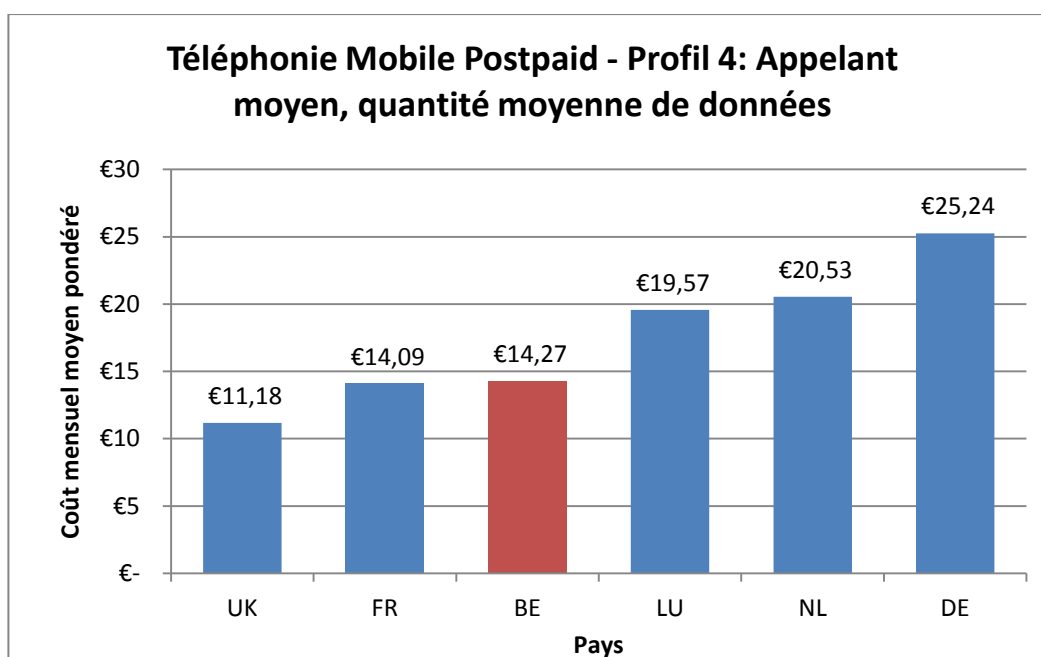


Schéma 14 : Moyenne pondérée par pays profil 4 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

4.5 PROFIL 5 : GROS APPELANT, QUANTITÉ DE DONNÉES ÉLEVÉE

Profil 5 : Gros appelant, quantité de données élevée : 300 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	Illimité	1 GB
60%	On-net	180 min	45 min	72 min	63 min		
40%	Off-net	120 min	30 min	48 min	42 min		
Total		300 min	75 min	120 min	105 min		

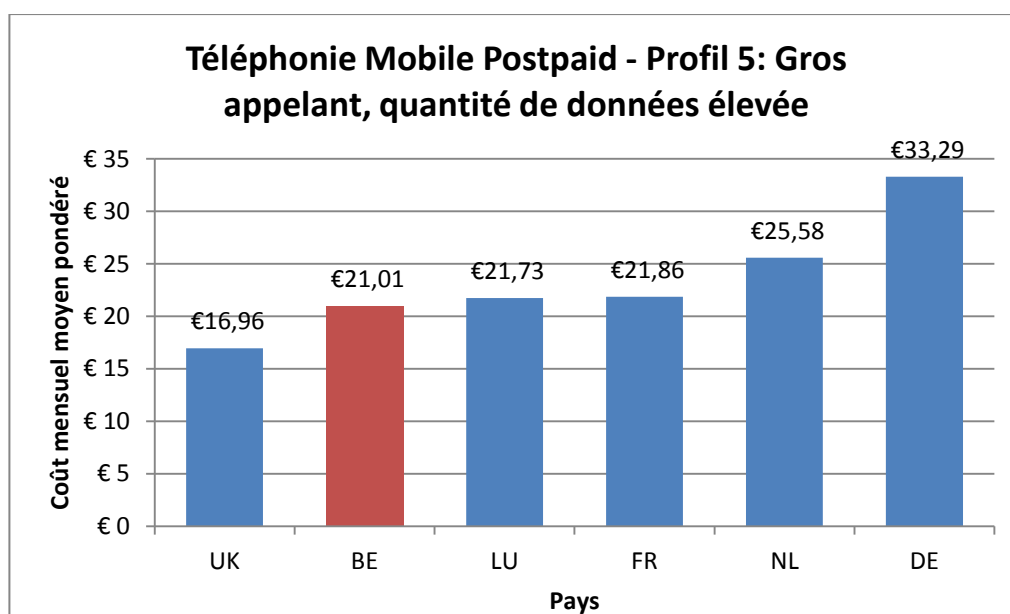


Schéma 15 : Moyenne pondérée par pays profil 5 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

4.6 PROFIL 6 : APPELANT INTENSIF, CONSOMMATION INTENSIVE DE DONNÉES

Profil 6 : Appelant intensif, consommation intensive de données : 400 minutes d'appel, SMS illimités, 2 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			10%	60%	30%	Illimité	2 GB
60%	On-net	240 min	24 min	144 min	72 min		
40%	Off-net	160 min	16 min	96 min	48 min		
Total		400 min	40 min	240 min	120 min		

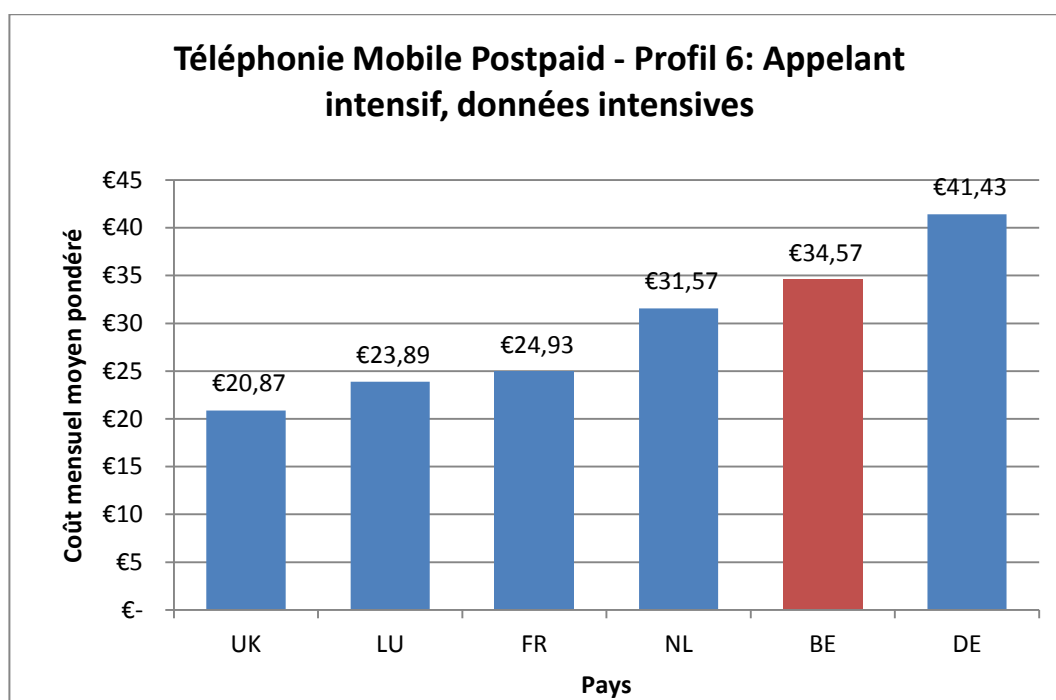


Schéma 16 : Moyenne pondérée par pays profil 6 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

4.7 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID

86. Suite aux baisses tarifaires observées en Belgique entre 2012 et 2014, les prix des plans tarifaires pour la téléphonie mobile (postpaid) restent cette année stables par rapport à l'année passée.
87. À l'étranger, le niveau de prix des plans tarifaires a bel et bien évolué : en Allemagne, les prix pour l'utilisation la plus lourde ont diminué de manière très significative (jusqu'à 20%), alors qu'en France, les prix ont plutôt augmenté (d'au moins 10% pour l'utilisation légère jusqu'à 23% pour l'utilisation lourde)²⁴. Aux Pays-Bas et au Luxembourg, les prix ont diminué pour presque tous les profils utilisateurs. Le niveau de prix au Royaume-Uni reste en général stable.
88. L'IBPT remarque que les différences de prix entre les différents pays sont de moins en moins marquées. Les prix dans le pays le moins cher (traditionnellement la France) ont augmenté, alors que les prix dans le pays le plus cher (traditionnellement l'Allemagne) ont diminué. Pour les profils utilisateurs 2, 3, 4 et 5, la différence de résultats entre le deuxième et le troisième pays le moins cher s'élève toujours à moins de deux euros.
89. Les résultats de la Belgique sont moyens pour tous les profils, avec une troisième place. Cette constatation s'inscrit dans la lignée des résultats enregistrés les années précédentes. La différence avec des pays moins chers, comme la France et le Royaume-Uni, est souvent vraiment minime. Par rapport à l'année passée, les Pays-Bas sont clairement devenus plus concurrentiels : pour trois des six profils utilisateurs, ils sont désormais moins chers que la Belgique, alors que ce n'était le cas que pour deux des six profils l'année passée.
90. L'IBPT souligne que la Belgique a de bons résultats (2^e place) pour le profil 5 (300 minutes d'appel et au moins 1 GB de données). Le Luxembourg et le Royaume Uni suivent avec un écart négligeable. Une consommation lourde d'appels téléphoniques (profil 6 : 400 minutes d'appel et au moins 2 GB de données) est relativement plus chère ; la Belgique obtient ici l'avant-dernière place.
91. Sur la base du schéma ci-dessous, nous remarquons que les plans tarifaires belges se situent grosso modo dans le bas de la flèche verticale, sauf en ce qui concerne le profil 6. La différence de prix avec les pays voisins est souvent négligeable ; seule l'Allemagne est significativement plus chère.
92. Seuls les tarifs *SIM only* ont été étudiés dans cet exercice de comparaison. La grande majorité des utilisateurs de GSM belges ont un abonnement *SIM only* ; dans les pays voisins, la vente couplée est toutefois plus courante. Cela peut avoir pour conséquence que les plans tarifaires sélectionnés à l'étranger soient moins représentatifs.

²⁴ L'IBPT souligne que l'augmentation des prix en France pour cette étude s'explique en partie du fait que SFR ne commercialise plus ses plans tarifaires *low-end*. Chez Bouygues aussi, les prix des plans tarifaires les moins chers ont augmenté.

93. Il convient de remarquer que certains plans tarifaires comprennent aussi souvent des minutes d'itinérance (ainsi que des données) et des minutes d'appels internationaux, points dont cette étude ne tient pas compte. C'est surtout le cas au Luxembourg et en Allemagne.
94. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.
95. L'étude tient compte uniquement des plans tarifaires commercialisés au mois d'août. Le marché étant très dynamique, il est tout-à-fait possible que le niveau de prix ait changé entre-temps. En réalité, nous pouvons observer que les consommateurs disposent souvent d'un plan tarifaire qui ne correspond pas à leurs besoins ou aux évolutions de prix récentes.

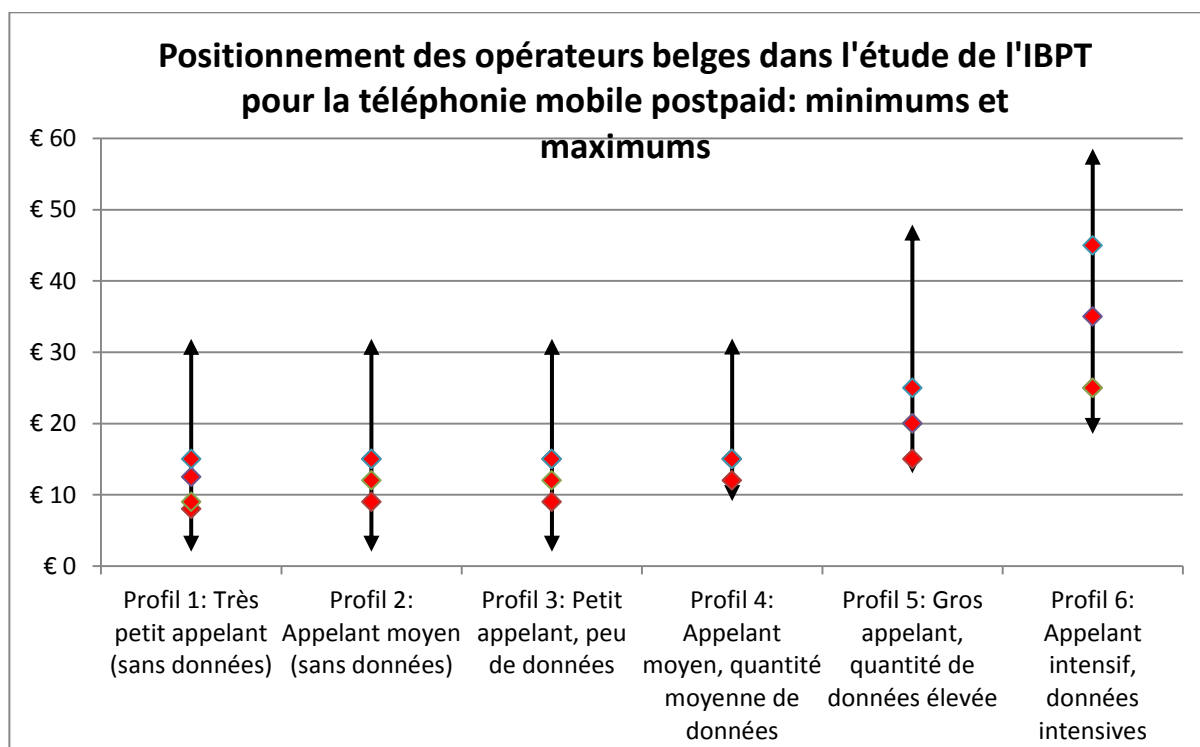


Schéma 17 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par profil, téléphonie mobile postpaid (Source : propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl., EUR PPP).

5 TÉLÉPHONIE MOBILE (PREPAID)

5.1 PROFIL 1 : PETIT APPELANT (SANS DONNÉES)

Profil 1 : Petit appelant (sans données) : 50 minutes d'appel, 100 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	100	-
65%	On-net	33 minutes	13 minutes	10 minutes	10 minutes		
35%	Off-net	17 minutes	7 minutes	5 minutes	5 minutes		
Total		50 minutes	20 minutes	15 minutes	15 minutes		

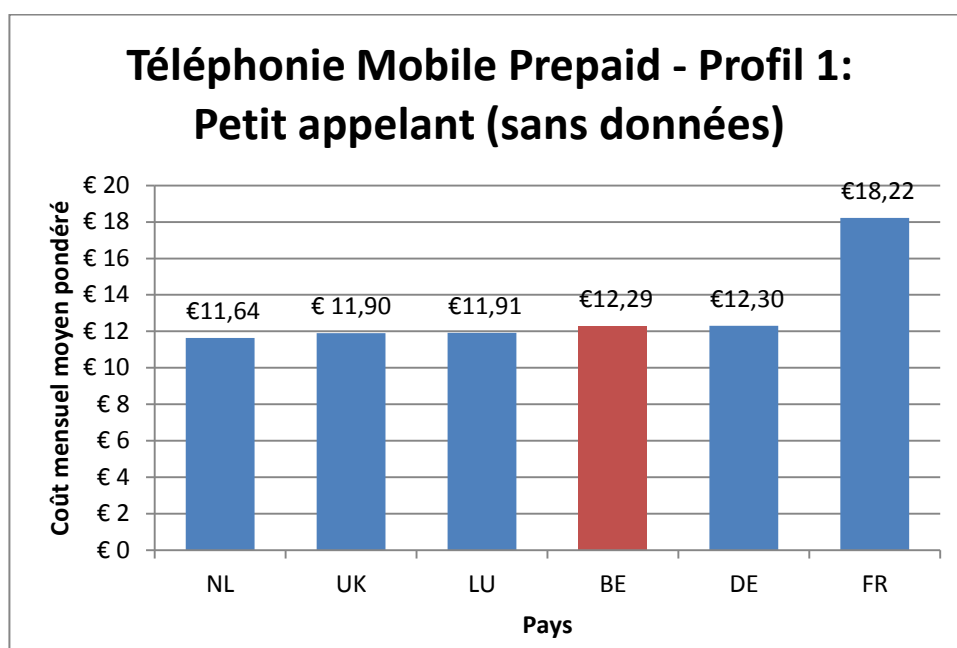


Schéma 18 : Moyenne pondérée par pays profil 1 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

5.2 PROFIL 2 : GROS APPELANT (SANS DONNÉES)

Profil 2 : Gros appelant (sans données) : 100 minutes d'appel, 150 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	150	-
65%	On-net	65 minutes	26 minutes	20 minutes	20 minutes		
35%	Off-net	35 minutes	14 minutes	10 minutes	10 minutes		
Total		100 minutes	40 minutes	30 minutes	30 minutes		

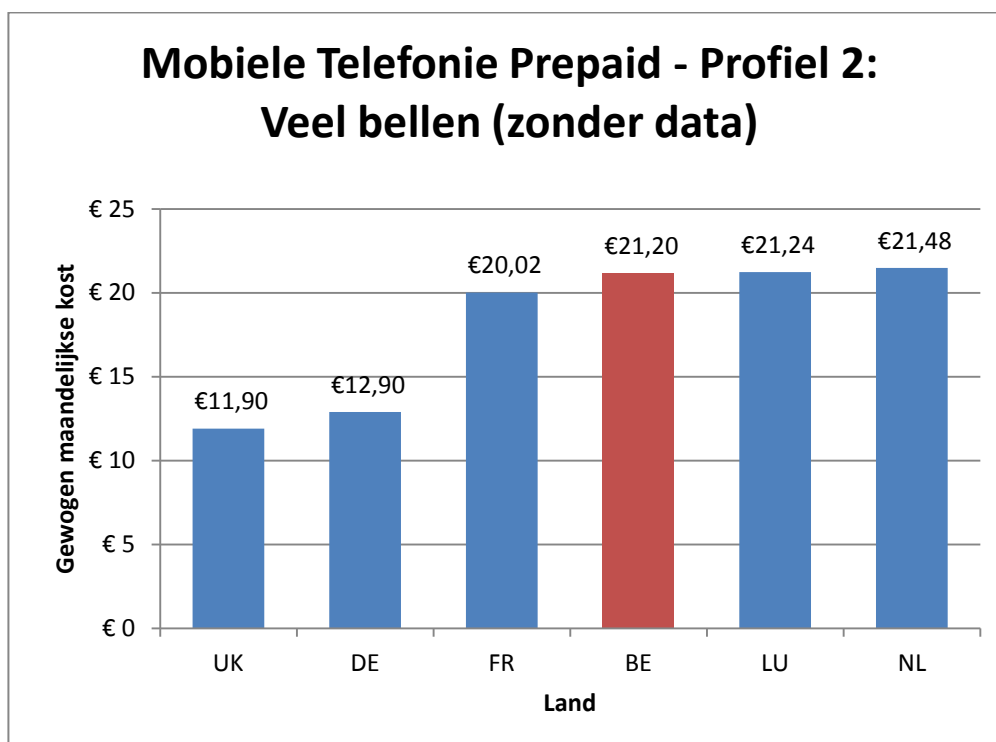


Schéma 19 : Moyenne pondérée par pays profil 2 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

5.3 PROFIL 3 : APPELANT MOYEN (AVEC DONNÉES)

Profil 3 : Petit appelant (avec données) : 50 minutes d'appel, 50 SMS, 50 MB							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	50	50 MB
65%	On-net	33 minutes	13 minutes	10 minutes	10 minutes		
35%	Off-net	17 minutes	7 minutes	5 minutes	5 minutes		
Total		50 minutes	20 minutes	15 minutes	15 minutes		

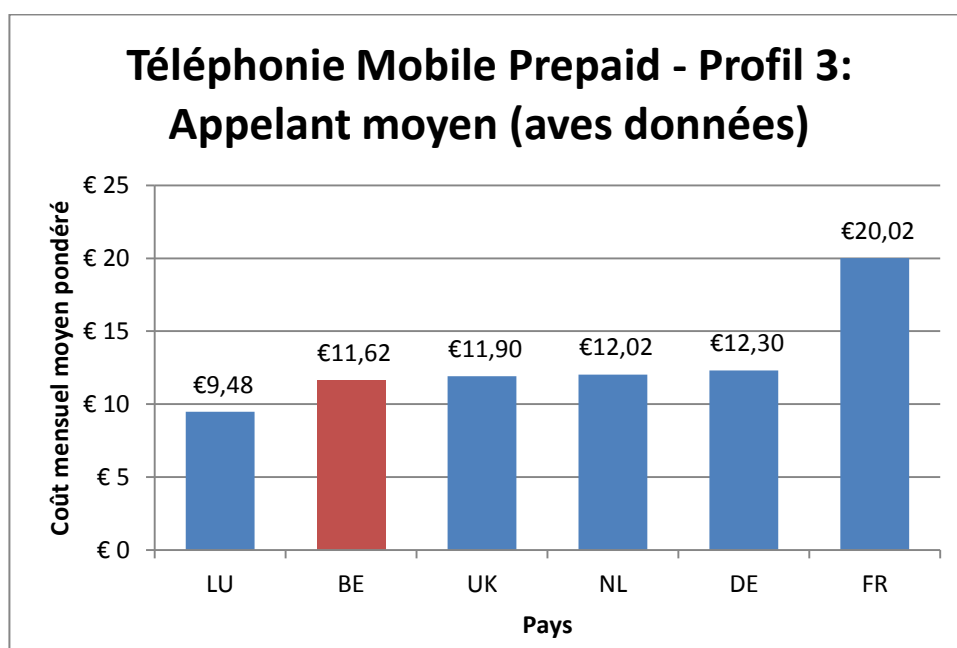


Schéma 20 : Moyenne pondérée par pays profil 3 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

5.4 PROFIL 4 : PETIT APPELANT (AVEC BEAUCOUP DE DONNÉES)

Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données) : 20 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	Illimité	1 GB
65%	On-net	13 minutes	5 minutes	4 minutes	4 minutes		
35%	Off-net	7 minutes	3 minutes	2 minutes	2 minutes		
Total		20 minutes	8 minutes	6 minutes	6 minutes		

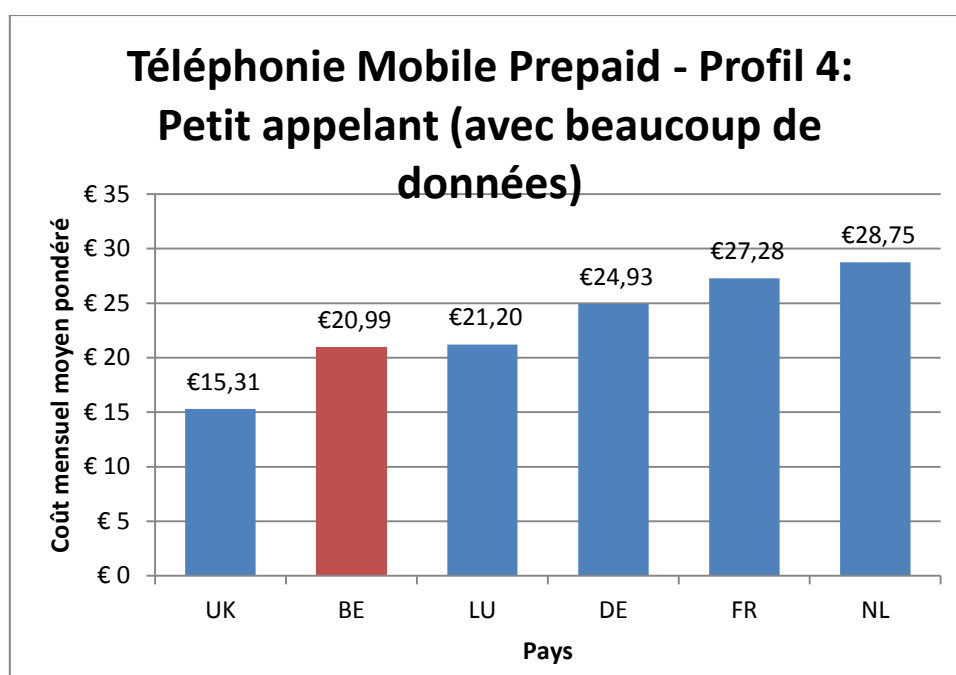


Schéma 21 : Moyenne pondérée par pays profil 4 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

5.5 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID

96. En ce qui concerne les appels mobiles *prepaid* (sans données), la Belgique obtient la quatrième place. La différence de prix avec les autres pays est vraiment minime. Le niveau de prix en Belgique a légèrement augmenté cette année, ce qui est essentiellement dû à une augmentation du coût unitaire des minutes d'appel. Le coût des données a toutefois diminué, cela se traduit dès lors par une bonne position concurrentielle par rapport aux pays voisins pour les profils 3 et 4 (appels, SMS et données).
97. Le Royaume-Uni reste, tout comme les années précédentes, le pays le moins cher. L'Allemagne et le Luxembourg ont également gagné en compétitivité par rapport à l'année passée. La France reste, en général, l'un des pays les plus chers pour le prepaid.
98. L'IBPT souligne que l'utilisation du *prepaid* dans nos pays voisins est moins répandue qu'en Belgique²⁵. Cela peut avoir pour conséquence que les plans tarifaires sélectionnés à l'étranger soient moins représentatifs.

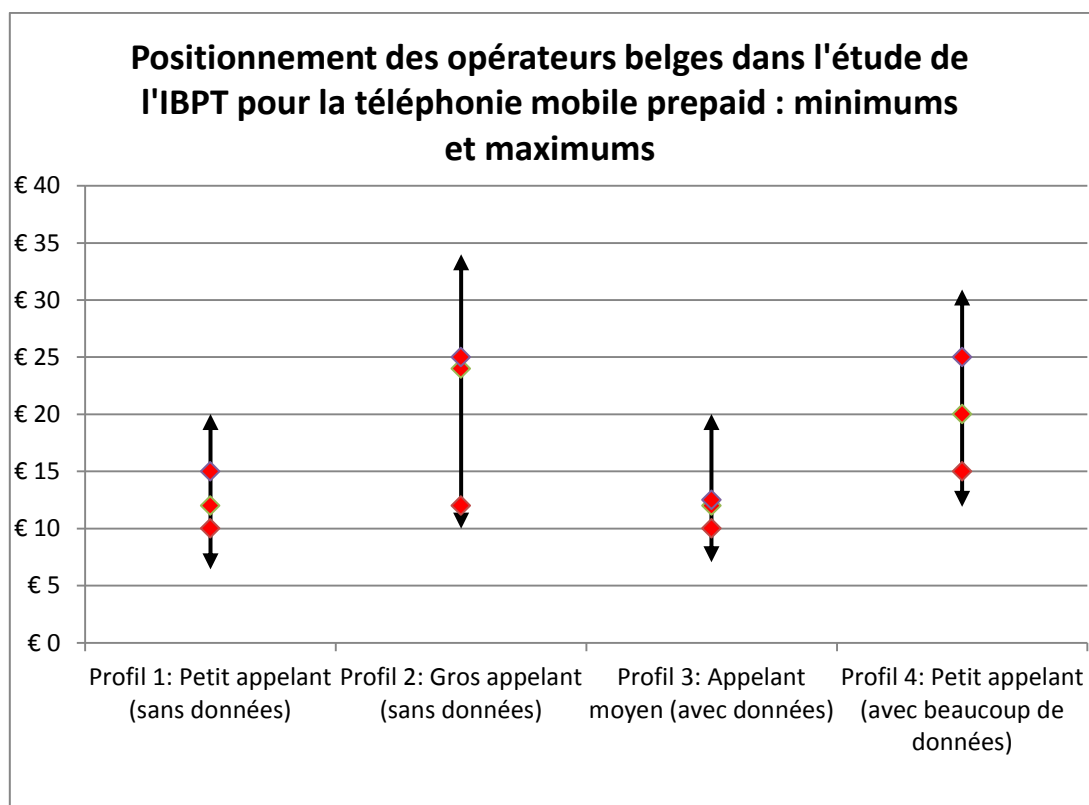


Schéma 22 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par profil, téléphonie mobile prepaid (Source : propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl., EUR PPP).

²⁵ En Belgique, environ 38% des utilisateurs mobiles étaient des utilisateurs *prepaid* en 2015. Dans les pays voisins, ce pourcentage est inférieur (par ex. 27% aux Pays-Bas, 19% en France).

6 TÉLÉPHONIE FIXE

6.1 PROFIL 1 : FAIBLE CONSOMMATION

Profil 1 : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%

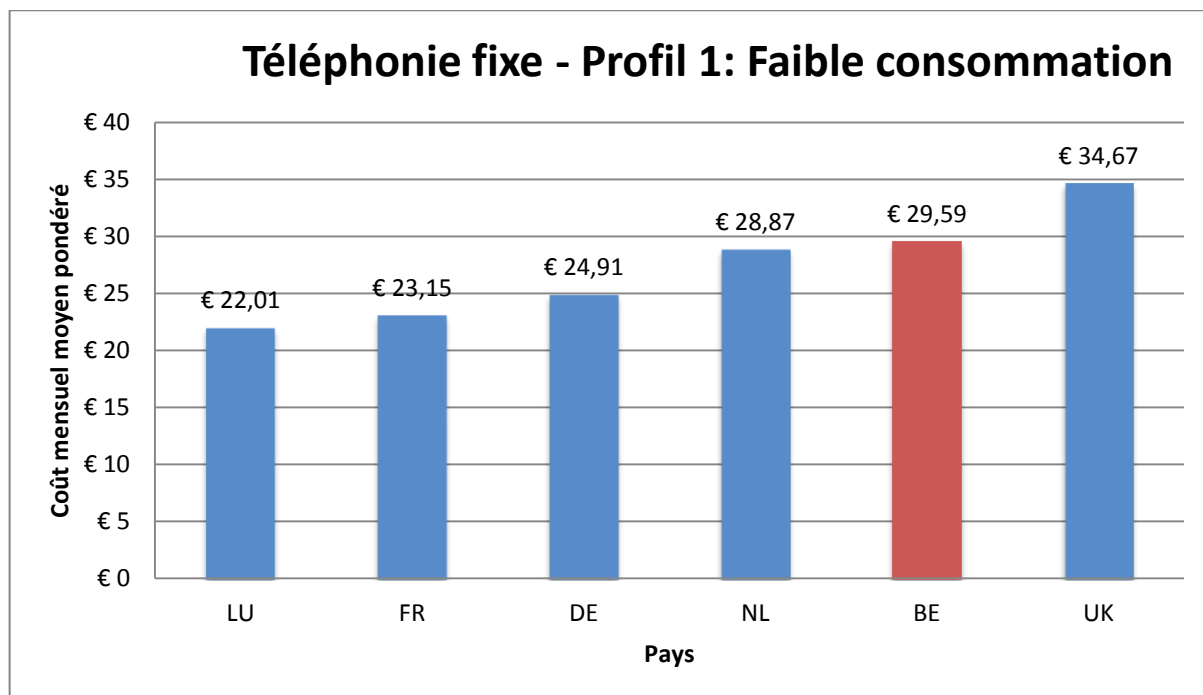


Schéma 23 : Moyenne pondérée par pays profil 1 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

6.2 PROFIL 2 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES CREUSES ET WEEK-END)

Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%

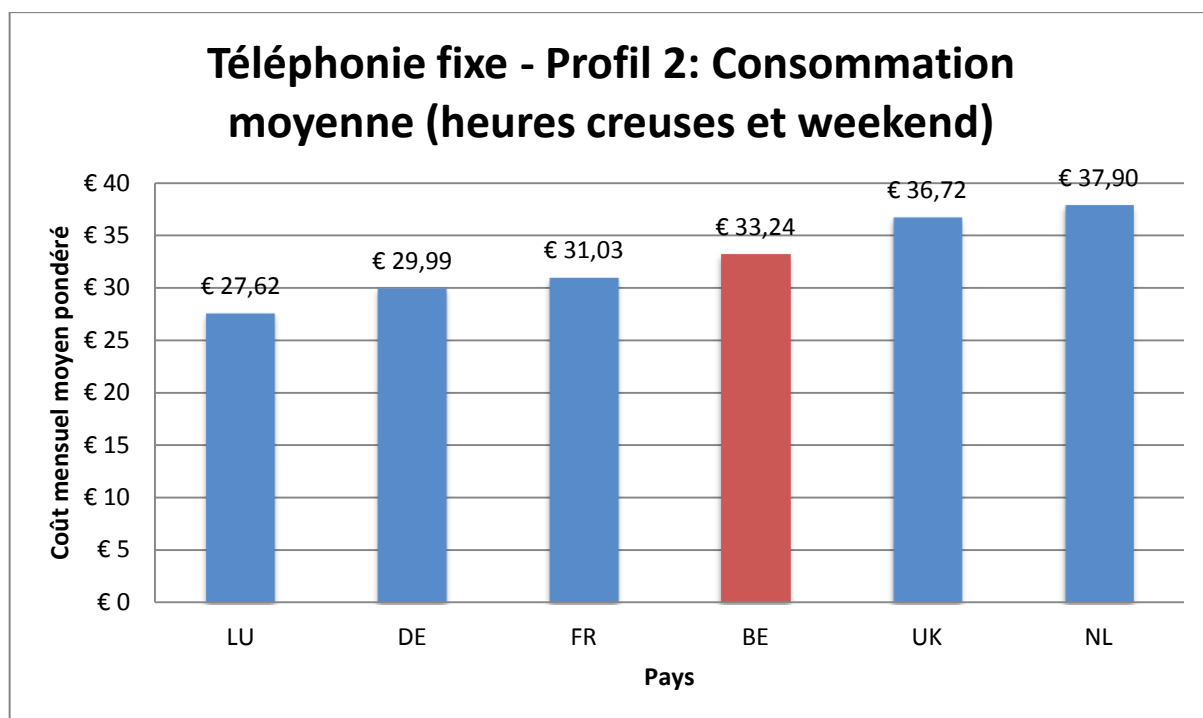


Schéma 24 : Moyenne pondérée par pays profil 2 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

6.3 PROFIL 3 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES PLEINES)

Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	60%	20%	20%
25%	Mobile	17	60%	20%	20%

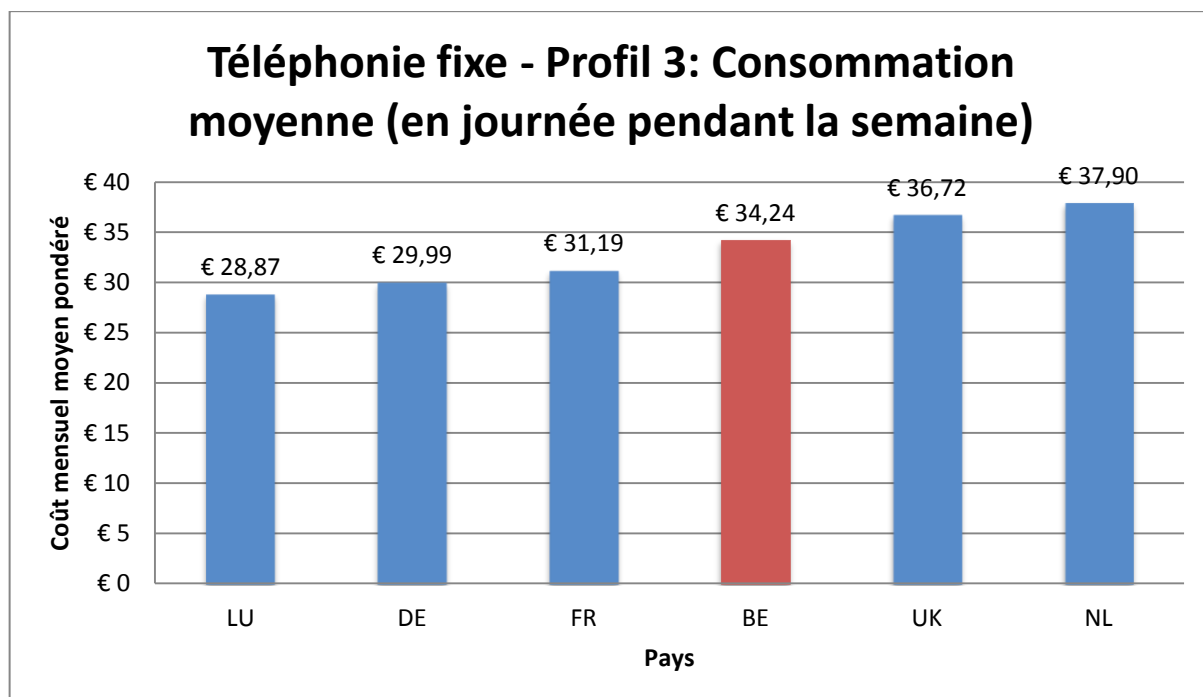


Schéma 25 : Moyenne pondérée par pays profil 3 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

6.4 PROFIL 4 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES CREUSES ET WEEK-END)

Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	30%	30%	40%
25%	Mobile	30	35%	25%	40%

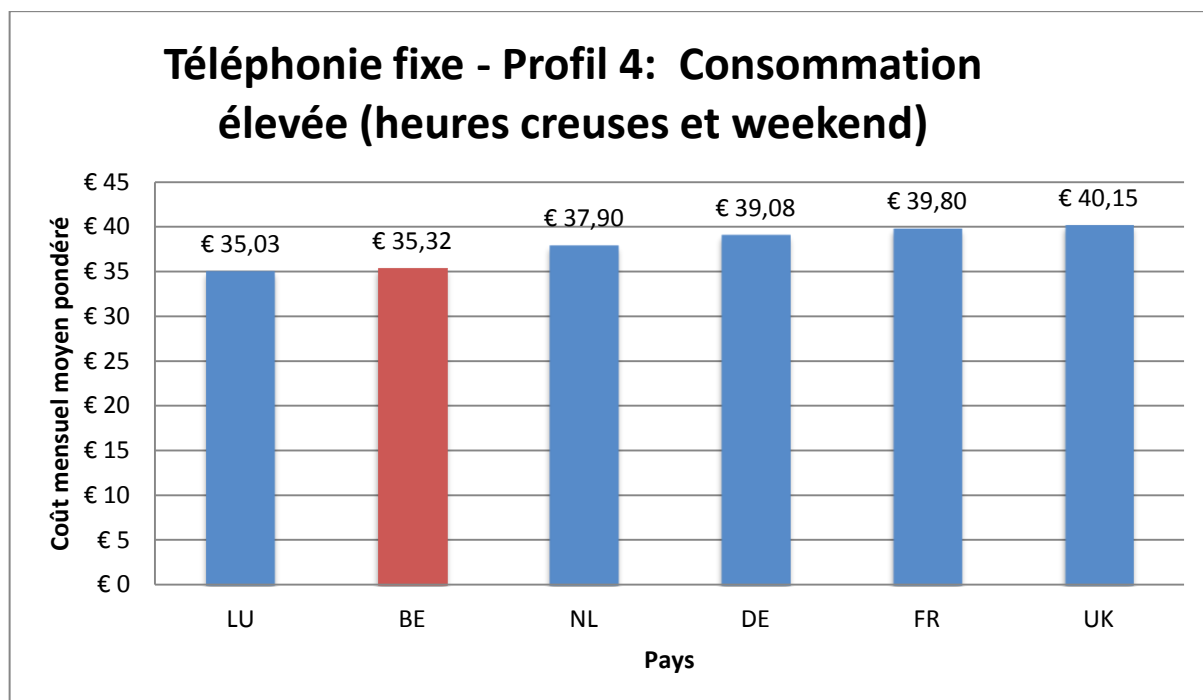


Schéma 26 : Moyenne pondérée par pays profil 4 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

6.5 PROFIL 5 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES PLEINES)

Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	60%	20%	20%
25%	Mobile	30	60%	20%	20%

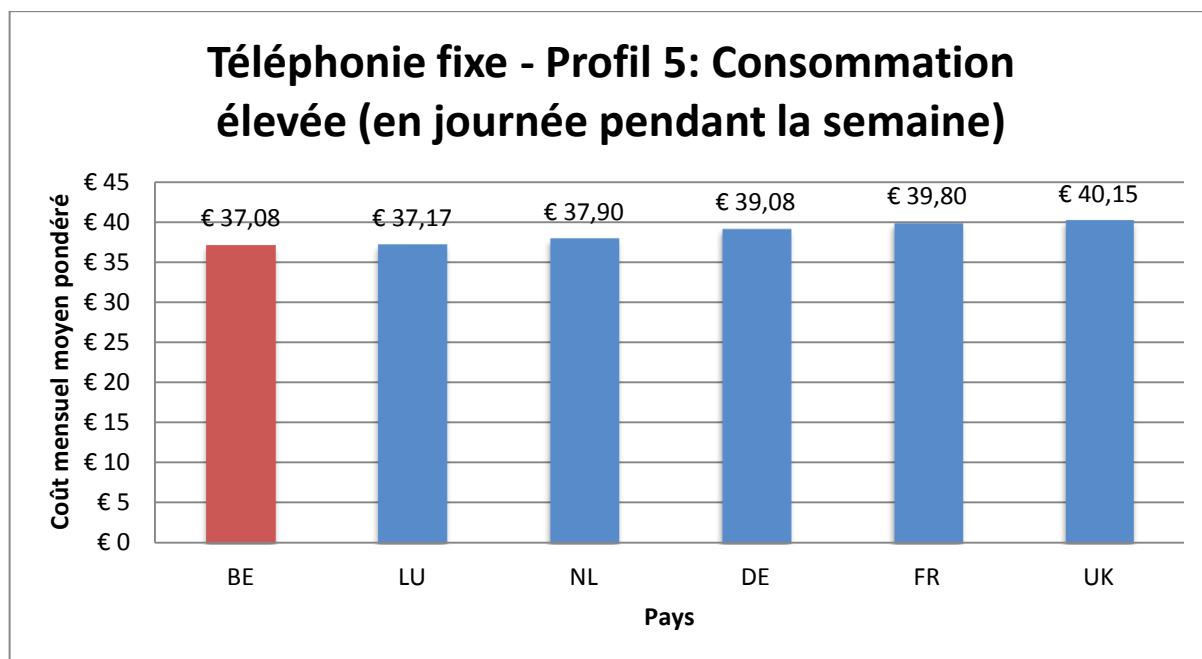


Schéma 27 : Moyenne pondérée par pays profil 5 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

6.6 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE FIXE

99. La Belgique occupe une position défavorable au sein du groupe des pays de l'étude en ce qui concerne le profil 1 et une position plutôt défavorable en ce qui concerne les profils « légers » restants (2 et 3). Seuls le Royaume-Uni (profils 1, 2 et 3) et les Pays-Bas (profils 2 et 3) sont plus chers. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds » 4 et 5. En ce qui concerne le profil 5, la Belgique a le prix moyen pondéré le plus bas. Pour le profil 4, la Belgique occupe la deuxième place du classement, après le Luxembourg. Aux Pays-Bas, en Allemagne et en France, la téléphonie fixe *standalone* n'est plus proposée que par les opérateurs historiques.
100. L'IBPT souligne que la différence de prix entre les différents pays est très petite, surtout pour les profils plus lourds. L'IBPT souligne que la différence de prix entre les différents pays est très petite, surtout pour les profils plus lourds. En raison des augmentations tarifaires en Belgique, alors que les prix dans la plupart des autres pays de l'étude sont stables ou caractérisés par une tendance à la baisse, notre pays perd une place pour les profils 1 et 4. La Belgique gagne une place pour 3 profils (les profils 2, 3 et 5). Pour ces profils, la Belgique précède désormais le Royaume-Uni, qui a été confronté à de fortes augmentations de prix l'année passée. Le Luxembourg occupe (encore) la première place pour chacun de trois profils « légers » et est également le pays le moins cher pour le profil 4. Le Luxembourg se profile donc en général comme un pays très concurrentiel pour le produit de la téléphonie fixe. La position des autres pays est assez stable. Le Royaume-Uni se manifeste comme le pays le plus cher pour les profils « lourds ».
101. Enfin, l'IBPT souligne que seul un petit nombre de personnes achètent encore la téléphonie fixe en produit *standalone*, ce qui rend l'exercice de comparaison peu représentatif pour le Belge moyen (voir également le sujet « Pénétration des offres conjointes »).

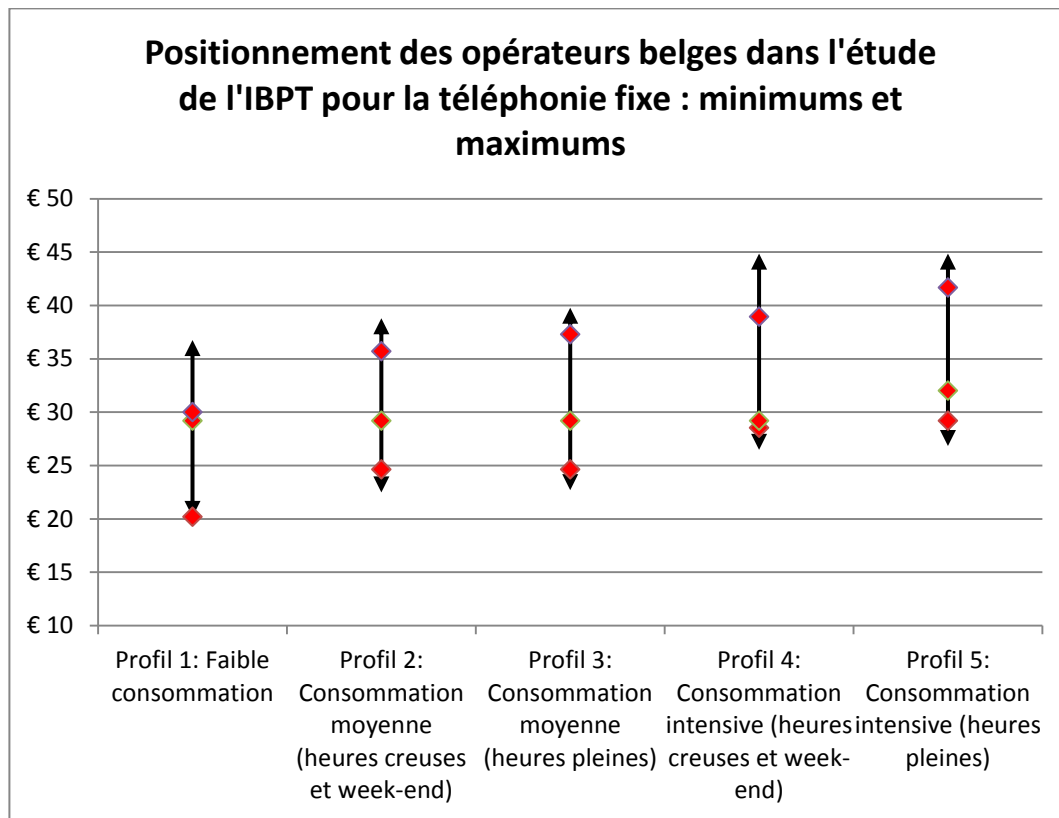


Schéma 28 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par profil, téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

7 INTERNET HAUT DÉBIT

7.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

Catégorie 1 : Bas débit	Vitesse < 30 Mbps
-------------------------	-------------------

102. Aucun plan tarifaire représentatif n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés ; dès lors, il est impossible de comparer les pays.

7.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

Catégorie 2 : Haut débit	30 Mbps \geq Vitesse < 100 Mbps
--------------------------	-----------------------------------

103. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans cinq pays de l'étude. Tout comme en 2015, seuls la Belgique, les Pays-Bas et la France satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.

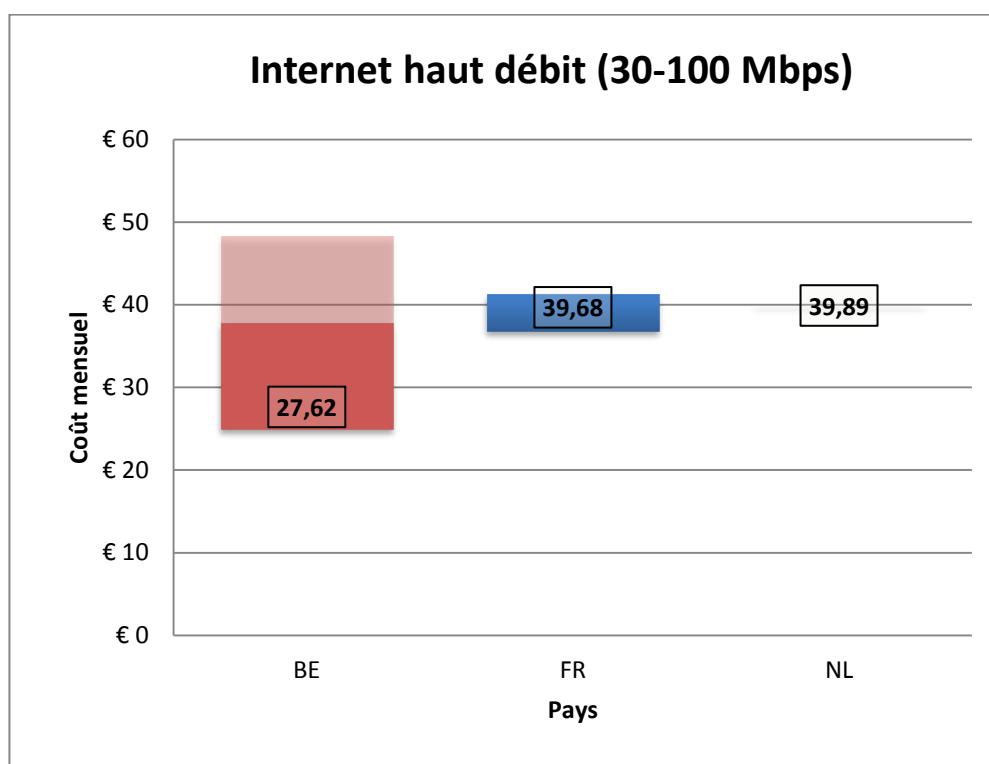


Schéma 29 : Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

7.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

Catégorie 3 : Très haut débit	Vitesse \geq 100 Mbps
-------------------------------	-------------------------

104. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans cinq pays de l'étude. Seuls la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.

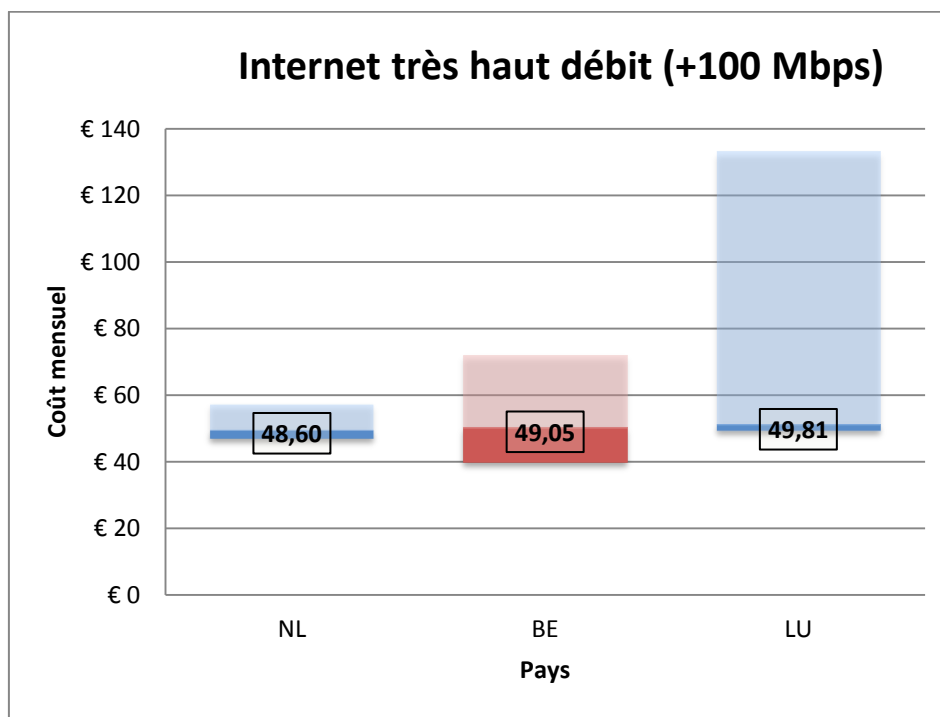


Schéma 23 : Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

7.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET LARGE BANDE

105. En ce qui concerne la deuxième catégorie, la Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la **première position (1/3)**, suivie par la France et les Pays-Bas. Alors que ce produit est encore proposé par tous les opérateurs en Belgique, nous constatons que l'internet large bande standalone n'est plus commercialisé aux Pays-Bas et en France que par encore 1 et 2 opérateur(s) respectivement. Dans les autres pays de l'étude aussi, l'internet large bande standalone est proposé par un nombre limité d'opérateurs, mais la « règle des 30% » n'est pas remplie (donc insuffisamment de résultats représentatifs). Pour la catégorie 3, la Belgique occupe la **deuxième place (2/3)**. Les résultats des Pays-Bas sont meilleurs et ceux du Luxembourg en moyenne un peu moins bons que ceux de notre pays. Les différences de prix entre les pays sont toutefois particulièrement faibles. Ce produit est également proposé au Royaume-Uni et en Allemagne, mais ces pays ne remplissent pas la « règle des 30 % ».
106. En ce qui concerne la catégorie 2, la position de la Belgique est restée la même depuis l'année passée. Une comparaison avec les résultats de l'étude de prix de 2015 n'est pas possible pour la catégorie 3, vu qu'il n'y avait pas à l'époque de résultats représentatifs pour ce produit.
107. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

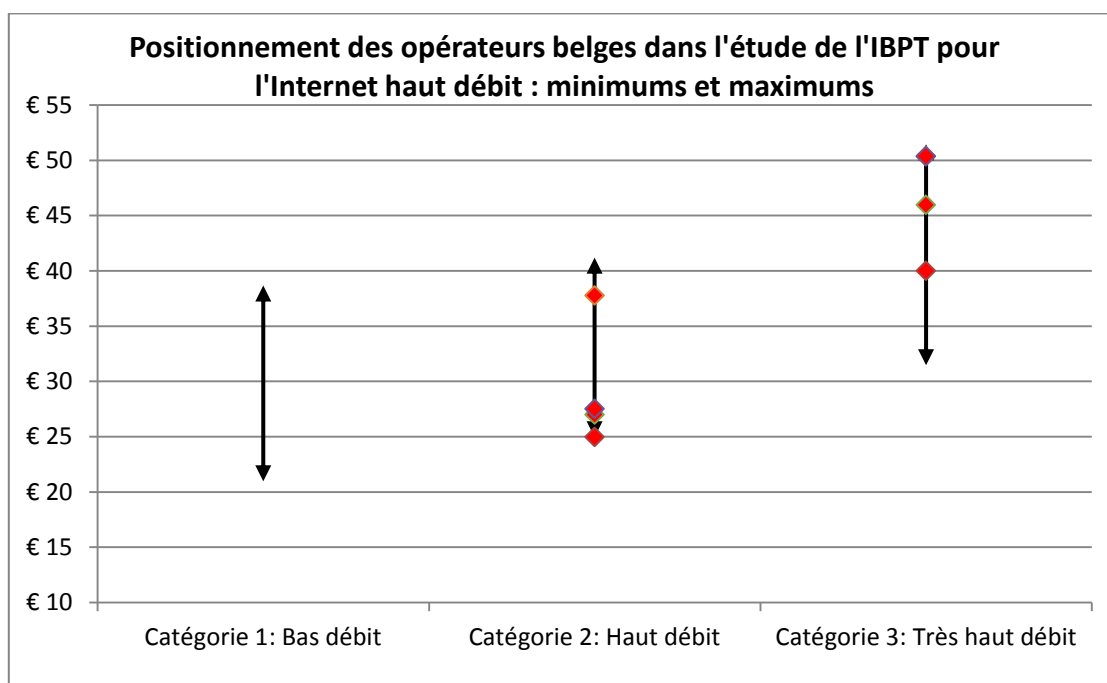


Schéma 30 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par catégorie, Internet haut débit (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

8 INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)

8.1 CATÉGORIE 1 : FAIBLE VOLUME

Catégorie 1 : Faible volume	500MB ≤ volume < 1GB
-----------------------------	----------------------

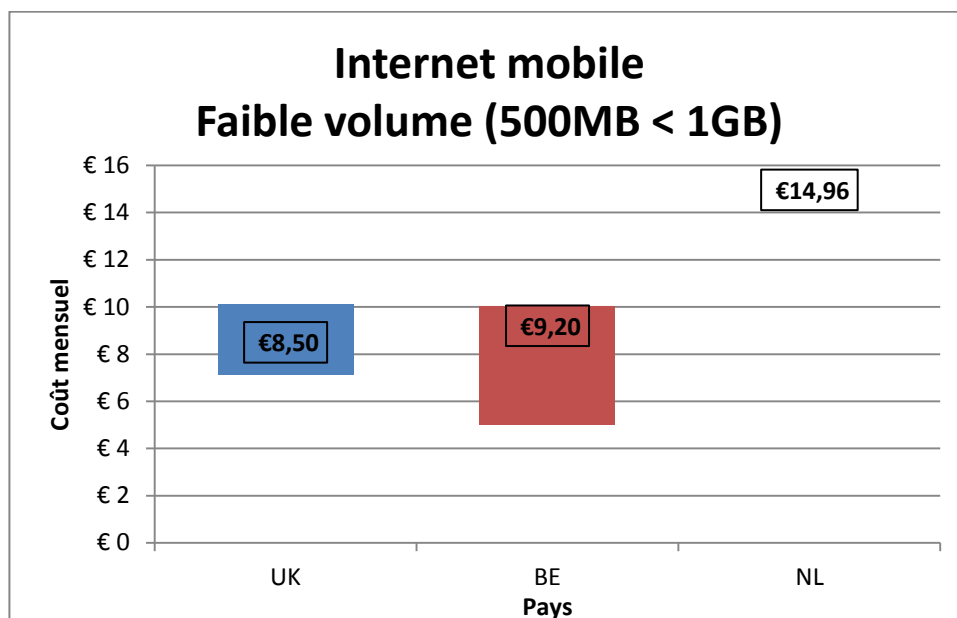


Schéma 31 : Moyenne pondérée par pays en matière d'internet mobile catégorie 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

8.2 CATÉGORIE 2 : VOLUME MOYEN

Catégorie 2 : Volume moyen	1GB ≤ volume < 2 GB
----------------------------	---------------------

Non représentatif en Belgique.

8.3 CATÉGORIE 3 : VOLUME ÉLEVÉ

Catégorie 3 : Volume élevé	2 GB ≤ volume < 5 GB
----------------------------	----------------------

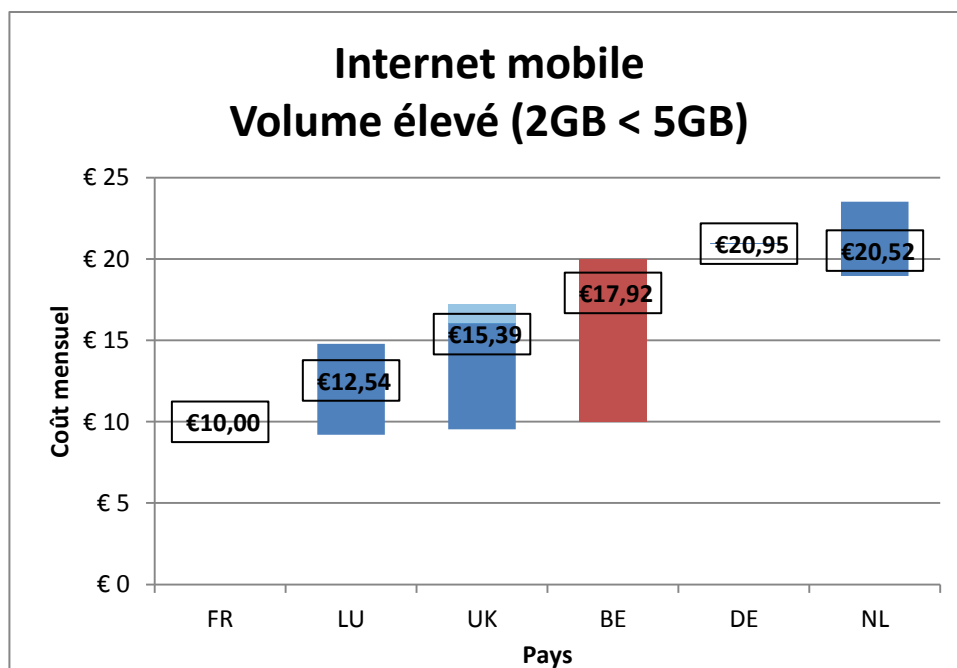


Schéma 32 : Moyenne pondérée par pays en matière d'internet mobile catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

8.4 CATÉGORIE 4 : VOLUME TRÈS ÉLEVÉ

Catégorie 4 : Volume très élevé	5 GB ≤ volume < 10 GB
---------------------------------	-----------------------

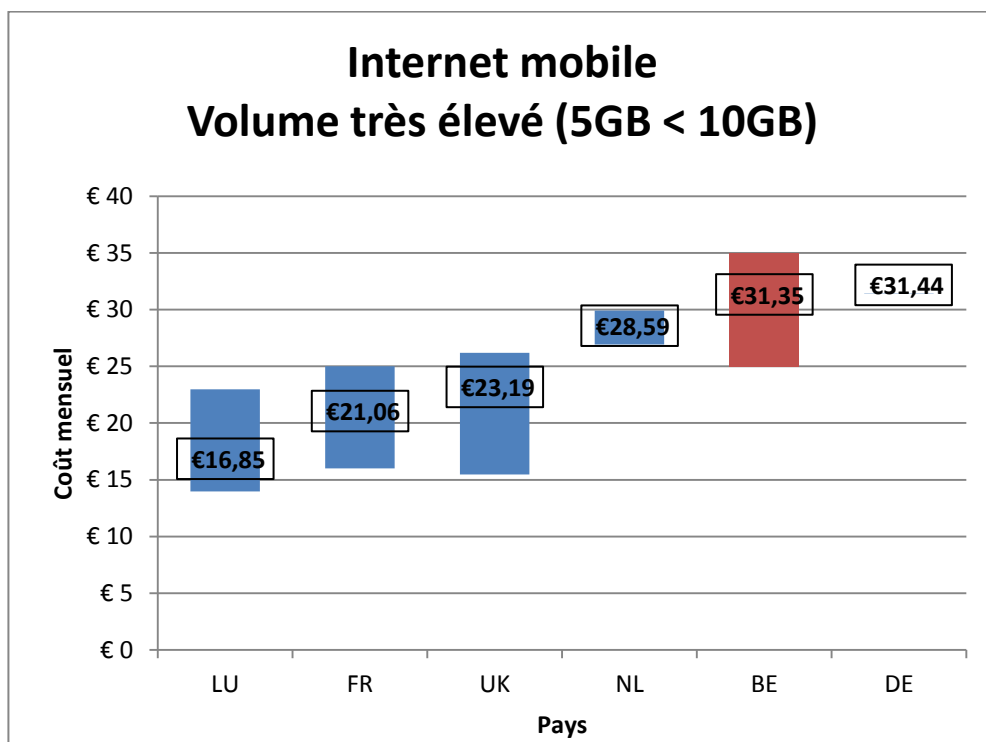


Schéma 33 : Moyenne pondérée par pays en matière d'internet mobile catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

8.5 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET MOBILE

108. Le niveau des prix pour l'internet mobile (*standalone*) a diminué de manière significative au cours de l'année 2014 dans tous les pays de l'étude. Entre-temps, les prix se sont à nouveau stabilisés : les résultats pour tous les profils utilisateurs sont quasiment inchangés par rapport à l'année passée.
109. Si l'on observe la position de la Belgique par rapport à celle de ses pays voisins, l'on constate que la Belgique est encore relativement chère. Tout comme les années précédentes, la France, le Luxembourg et le Royaume-Uni obtiennent de meilleurs résultats. La différence de prix avec l'Allemagne et les Pays-Bas est faible.
110. En ce qui concerne la catégorie 3 (2 à 5 GB), le classement de la Belgique s'est amélioré, en raison d'une hausse des prix aux Pays-Bas. Dans la catégorie la plus lourde (5 à 10 GB), la Belgique reste relativement chère, malgré une diminution des prix de 8,5% par rapport à l'année passée. Tout comme pour la téléphonie mobile, l'IBPT remarque que les prix convergent, en d'autres termes que les différences de prix entre les pays voisins sont de moins en moins marquées.
111. Le nombre de personnes qui achètent effectivement un plan tarifaire *standalone* pour les données mobiles est très bas : seules 7 personnes sur 100 ont un abonnement (carte SIM pour tablette ou *dongle* pour PC). Les opérateurs belges ont tissé un réseau hotspot et Wi-Fi très dense. La grande disponibilité de l'accès Wi-Fi pourrait servir, au moins partiellement, de substitut à un abonnement de données mobiles. Proximus offre également une quantité de données mobiles gratuites dans le cadre d'un abonnement Internet.
112. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.
113. Enfin, il convient de souligner que des paramètres de qualité comme la vitesse de téléchargement et la couverture des différents réseaux (3G ou 4G) n'ont pas été pris en considération.

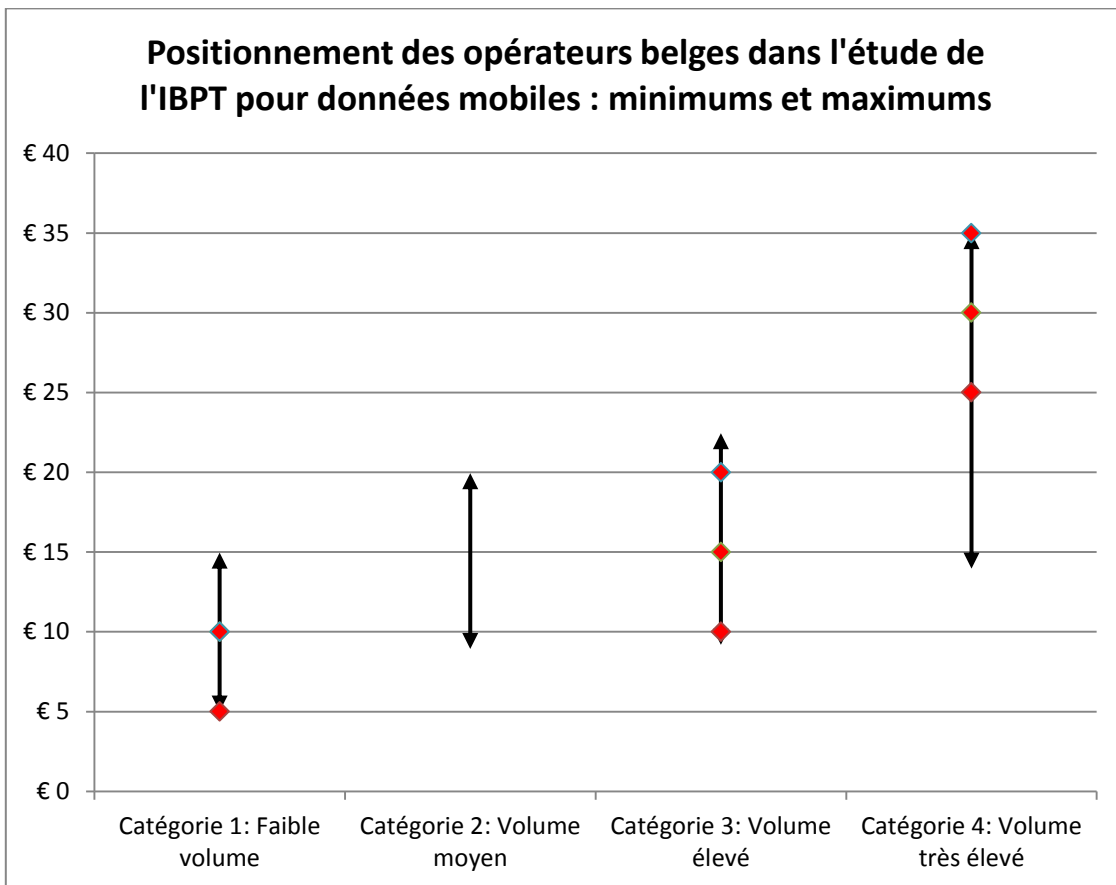


Schéma 34 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par catégorie, large bande mobile pour les utilisateurs de tablettes (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

9 DUAL PLAY (INTERNET ET TV)

9.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

Catégorie 1 : Bas débit	Vitesse < 30 Mbps
-------------------------	-------------------

114. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés ; dès lors, il est impossible de comparer les pays.

9.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

Catégorie 2 : Haut débit	30 Mbps \geq Vitesse < 100 Mbps
--------------------------	-----------------------------------

115. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans deux pays de l'étude, à savoir la Belgique et les Pays-Bas. Par conséquent, aucune comparaison n'est faite, vu que deux pays offrent une base de comparaison trop faible.

9.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

Catégorie 3 : Très haut débit	Vitesse \geq 100 Mbps
-------------------------------	-------------------------

116. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans trois pays de l'étude, à savoir la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg.

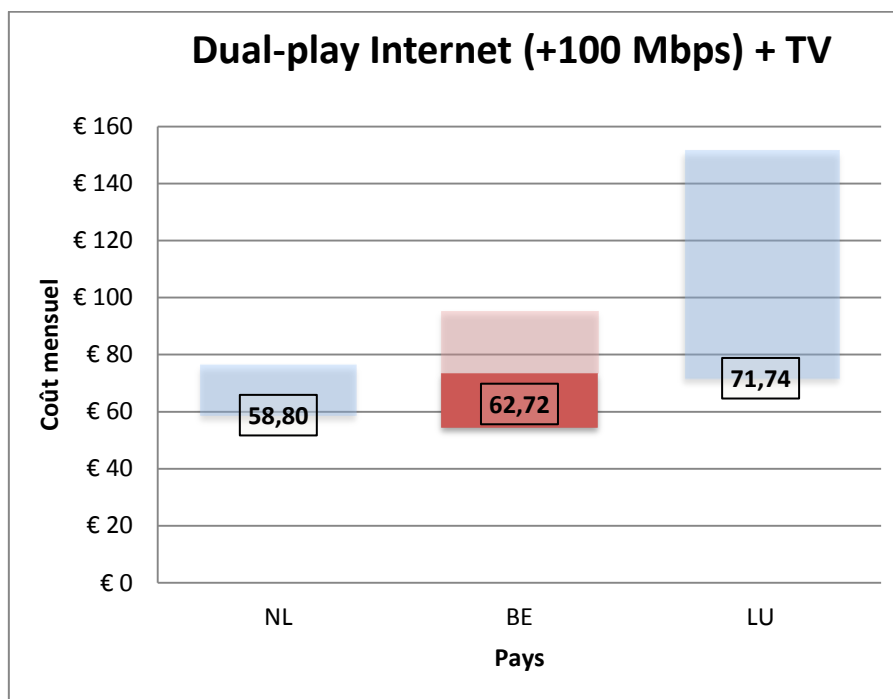


Schéma 35 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et télévision), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

9.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE DUAL PLAY (LARGE BANDE ET TÉLÉVISION)

117. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *dual play* large bande et télévision dans les catégories 2 et 3. Il n'y a que pour la catégorie 3 que l'on observe aussi suffisamment de résultats représentatifs dans les pays voisins.
118. Pour les offres avec un profil large bande de catégorie 3, la Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la deuxième position dans le classement (2/3). La différence avec les Pays-Bas est faible. Le Luxembourg est légèrement plus cher.
119. L'année passée, aucun résultat représentatif n'a été trouvé pour ce service, ce qui rend impossible toute comparaison avec 2015.
120. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

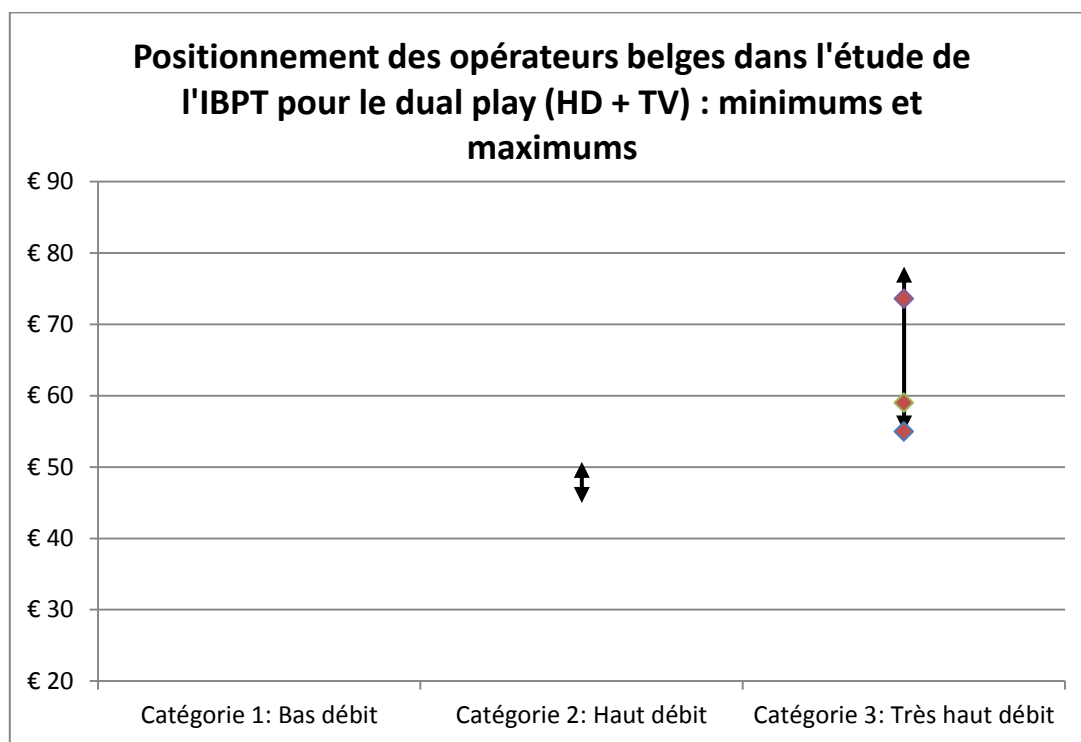


Schéma 36 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, dual play (haut débit et télévision), (Source : calculs propres, données provenant du site Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

10 DUAL PLAY (INTERNET ET TÉLÉPHONIE FIXE)

10.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Bas débit					
Vitesse < 30 Mbps					

121. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés ; dès lors, il est impossible de comparer les pays.

10.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Haut débit					
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps					

122. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans cinq pays de l'étude. Seuls la Belgique, la France, le Royaume-Uni et l'Allemagne satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.

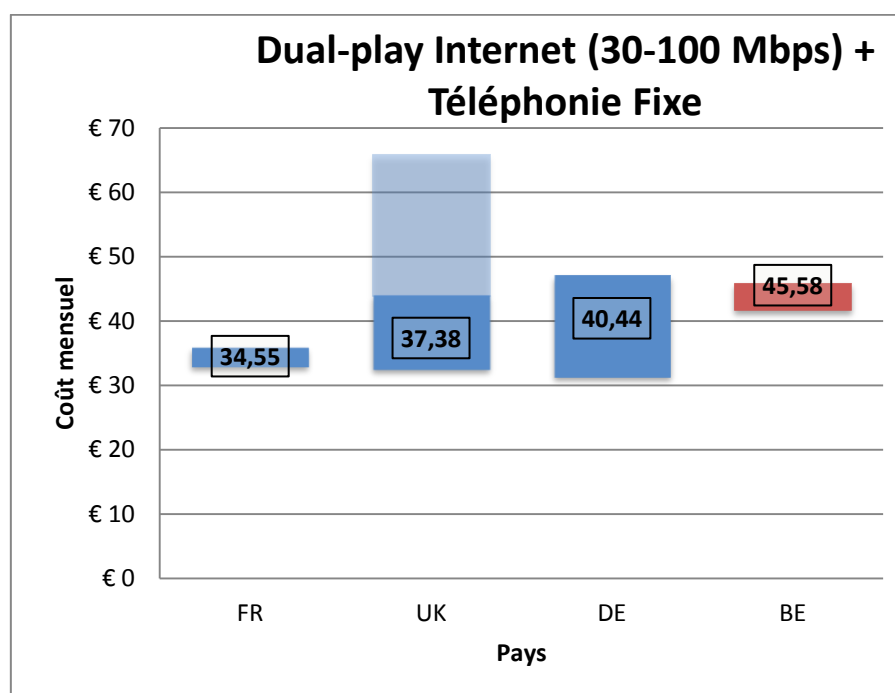


Schéma 37 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

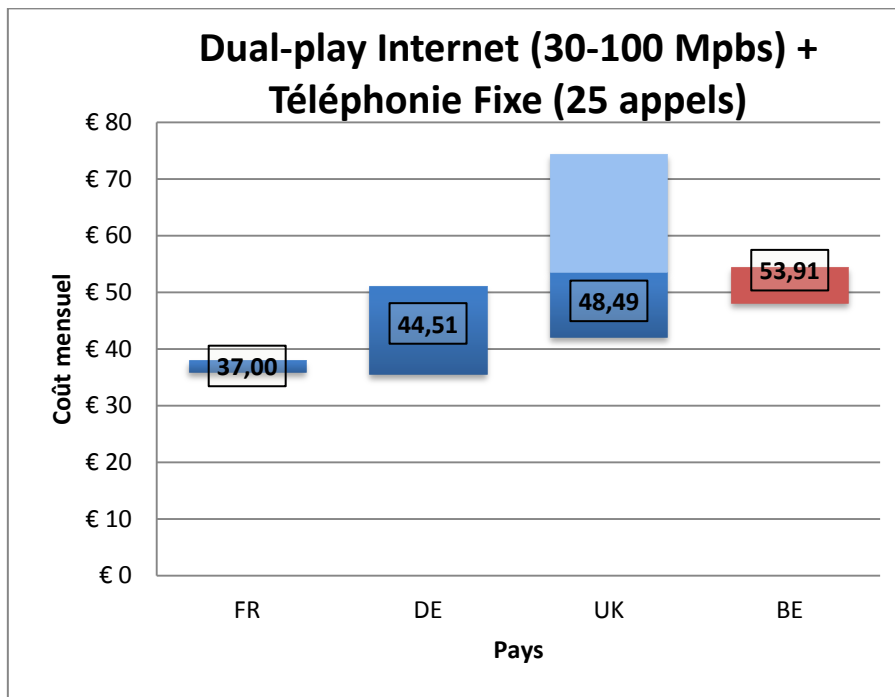


Schéma 38 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

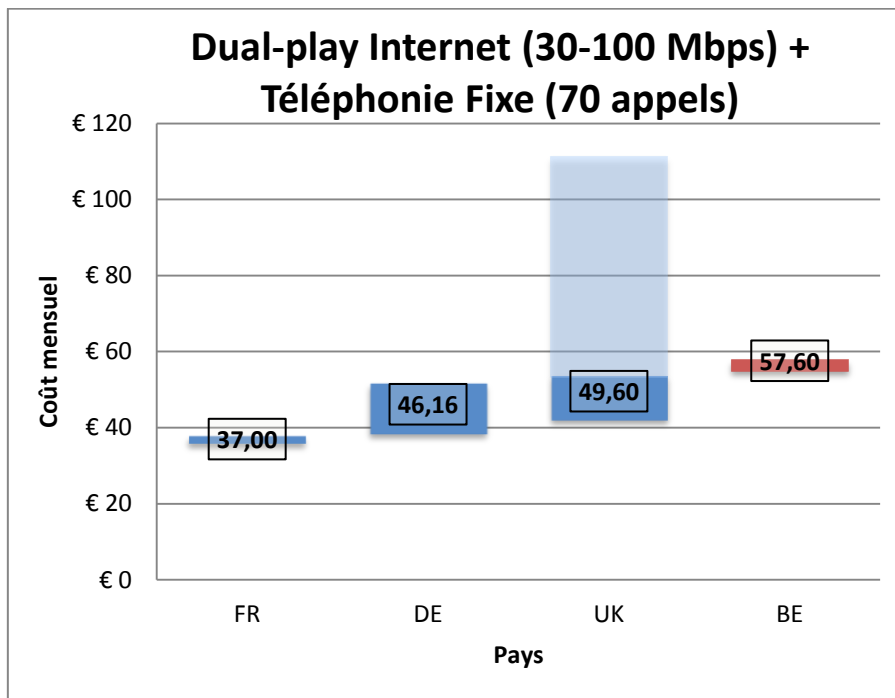


Schéma 39 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

10.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

Catégorie 3					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Très haut débit					
Vitesse \geq 100 Mbps					

123. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans cinq pays de l'étude. Seuls la Belgique, l'Allemagne et le Luxembourg satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.

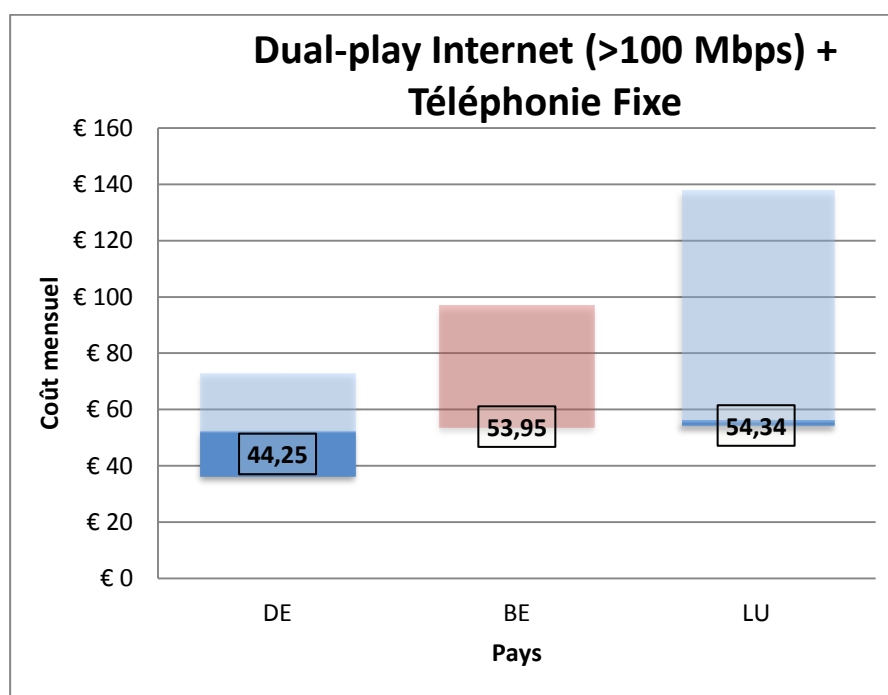


Schéma 40 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

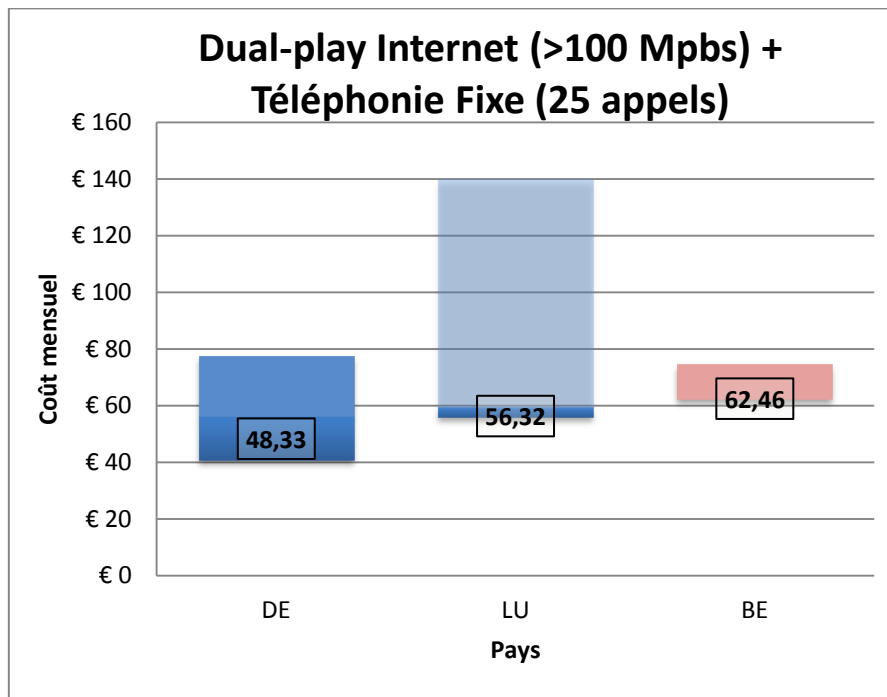


Schéma 41 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

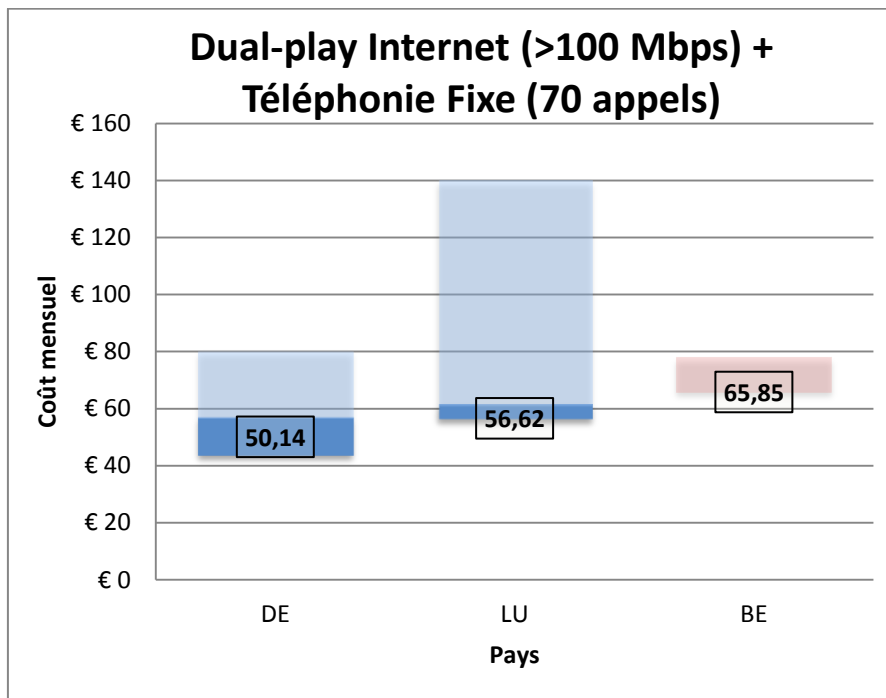


Schéma 42 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

10.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)

124. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *dual play* large bande et téléphonie fixe dans les catégories 2 et 3. La position de la Belgique est discutée ci-dessous.
125. Pour les offres avec un profil large bande de catégorie 2, la Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la **dernière position (4/4)** pour toutes les options de téléphonie fixe (sans coût d'utilisation supplémentaire et avec les coûts d'un profil 1 et d'un profil 2 de téléphonie fixe).
126. Seuls trois pays présentent des résultats pertinents pour les plans tarifaires avec un profil large bande de catégorie 3 : la Belgique, le Luxembourg et l'Allemagne. Le Royaume-Uni et la France ne répondent pas à la « règle des 30% ». Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe la **deuxième position (2/3)** dans le classement. Le prix moyen pondéré est le plus bas en Allemagne et c'est également le cas si l'on ajoute les coûts d'utilisation d'un profil 1 ou 2 de téléphonie fixe. L'ajout des coûts d'utilisation pour la téléphonie fixe fait atterrir la Belgique à la **troisième place (3/3)**.
127. Le nombre de pays présentant des résultats pertinents pour les plans tarifaires dans la catégorie 2 de large bande est passé de 5 à 4. Le Luxembourg, qui occupait la dernière place du classement pour tous les profils de téléphonie fixe l'année passée, n'est plus présent dans la comparaison cette année. Par rapport aux autres pays de l'étude, nous remarquons une dégradation du classement de la Belgique en ce qui concerne le prix sans les coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe (elle était 3e sur 5, elle est désormais 4e sur 4). Pour le profil en question, l'Allemagne, où l'on note une diminution du prix pour ce type de produits, dépasse la Belgique dans le classement cette année. Le niveau de prix en Belgique augmente environ de 5 à 7% par rapport à l'année passée, alors que le niveau de prix pour les offres allemandes diminue du même pourcentage. Le Royaume-Uni connaît lui une légère hausse de prix. La 3e catégorie n'a pas été retenue dans l'étude de prix de 2015.
128. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

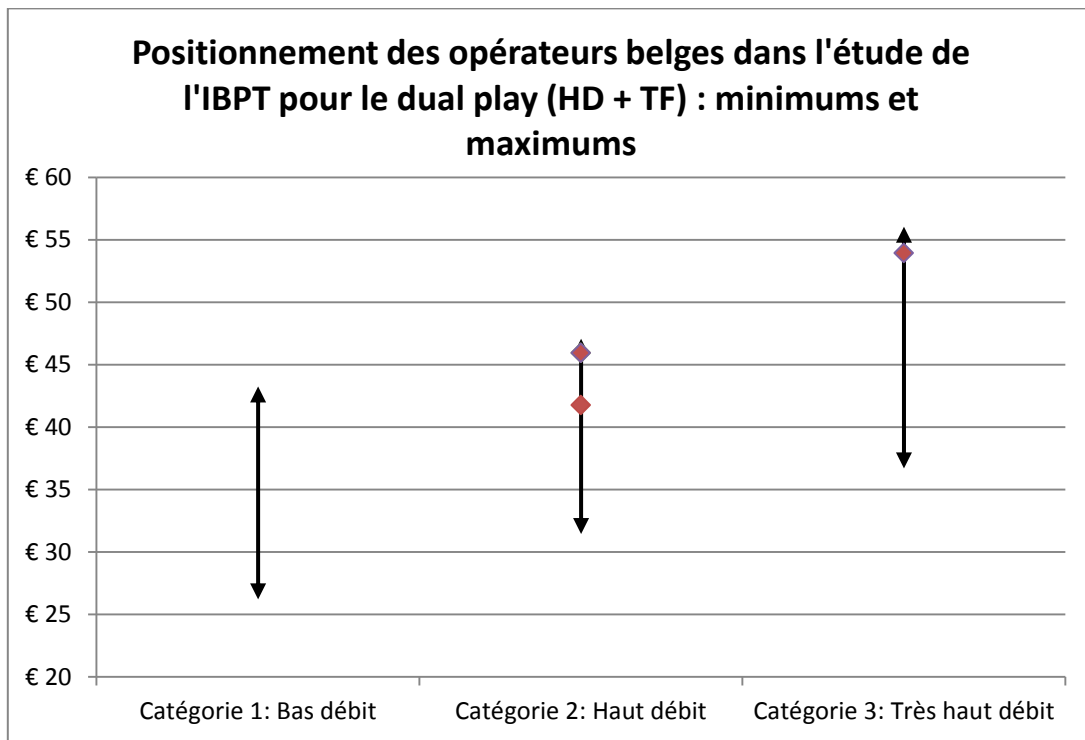


Schéma 43 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, dual play (haut débit et téléphonie fixe, sans coûts d'appel), (Source : calculs propres, données provenant du site Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

11 TRIPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)

11.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Bas débit					
Vitesse < 30 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					

129. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

11.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Vitesse moyenne					
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					

130. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans les six pays de l'étude. Au Luxembourg, la « règle des 30% » n'est toutefois pas remplie.

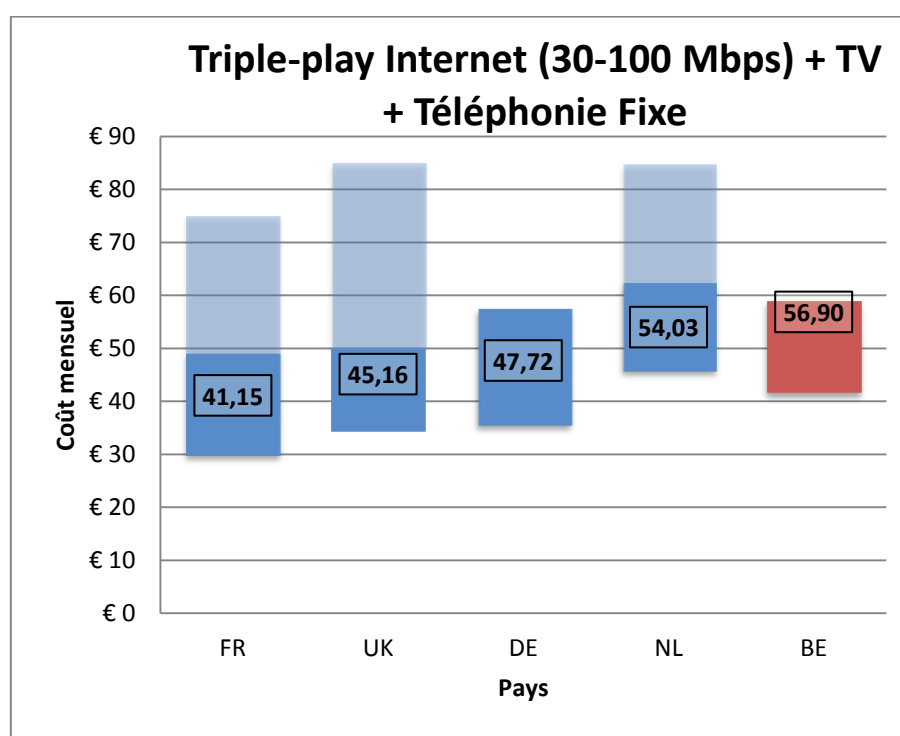


Schéma 44 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

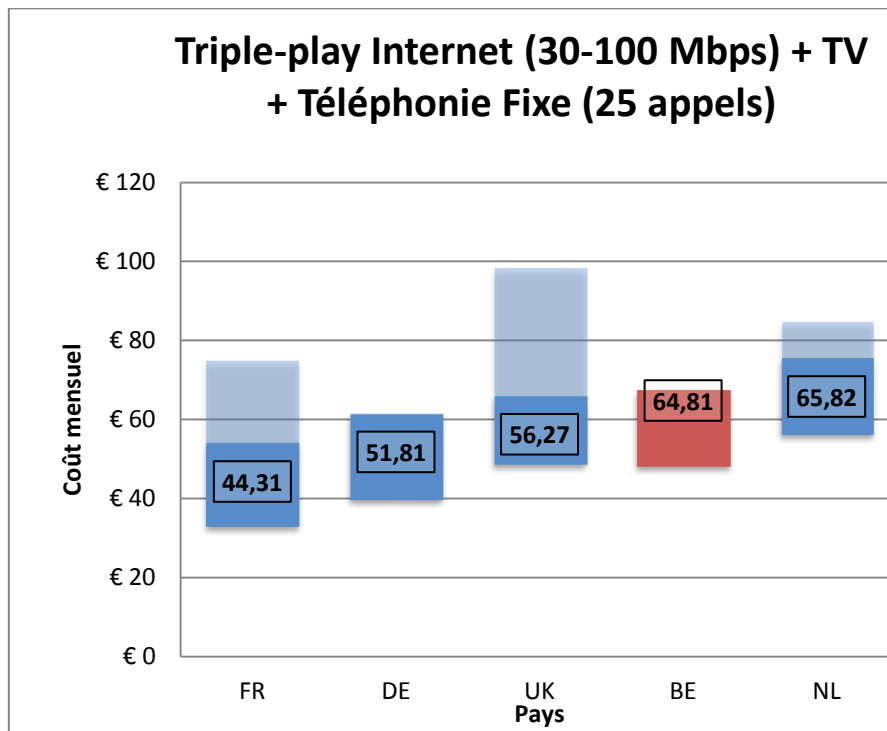


Schéma 45 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant du site Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

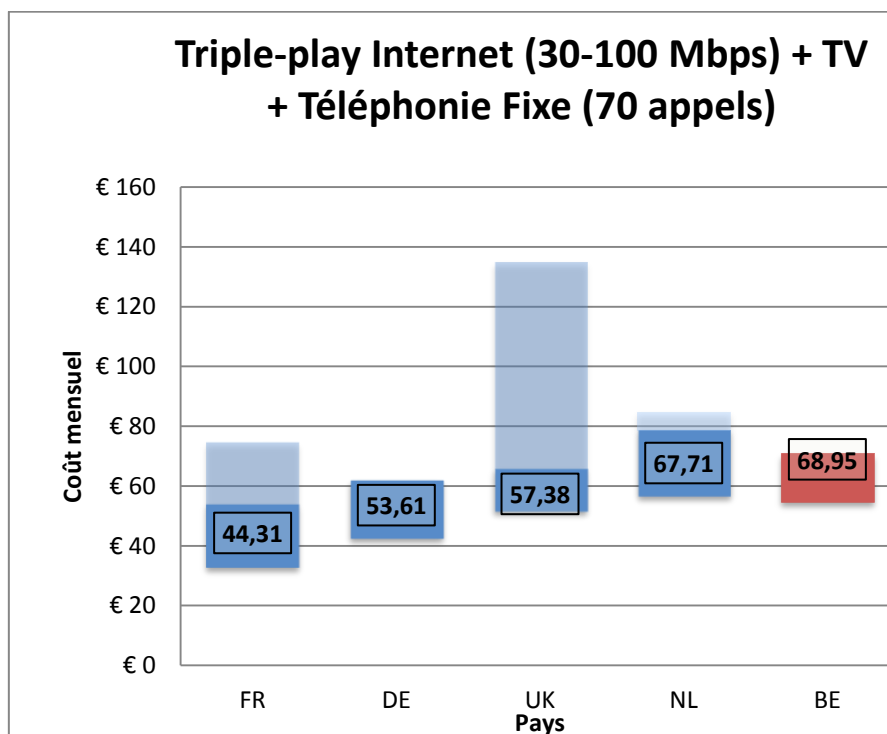


Schéma 46 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

11.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

Catégorie 4					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Très haut débit					
Vitesse \geq 100 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					

131. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans les six pays de l'étude. Au Royaume-Uni, la « règle des 30% » n'est toutefois pas remplie.

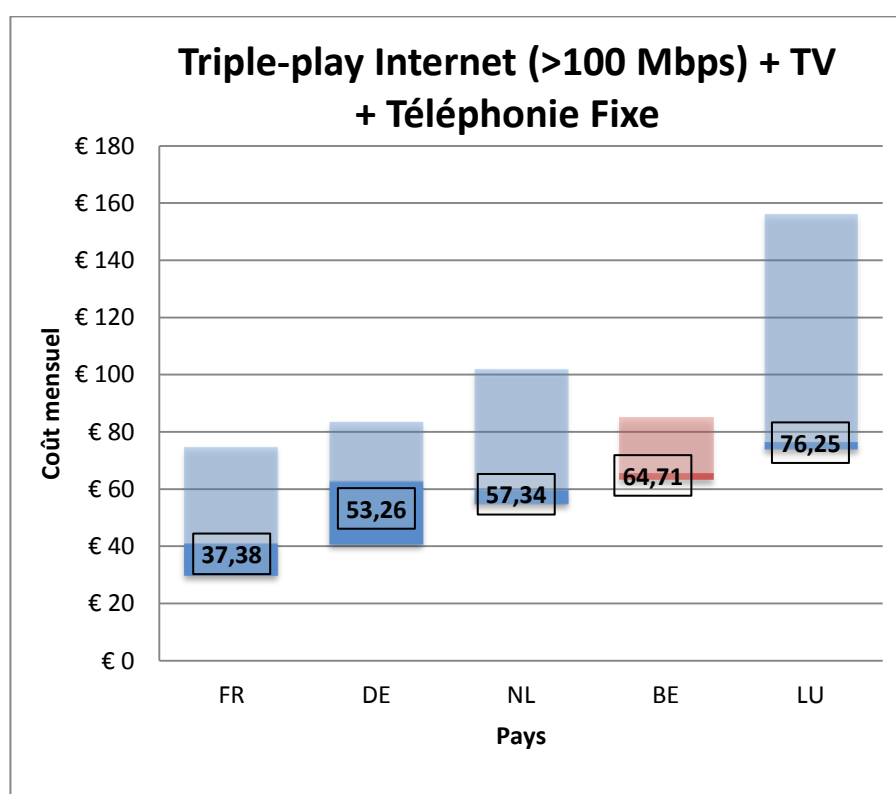


Schéma 47 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

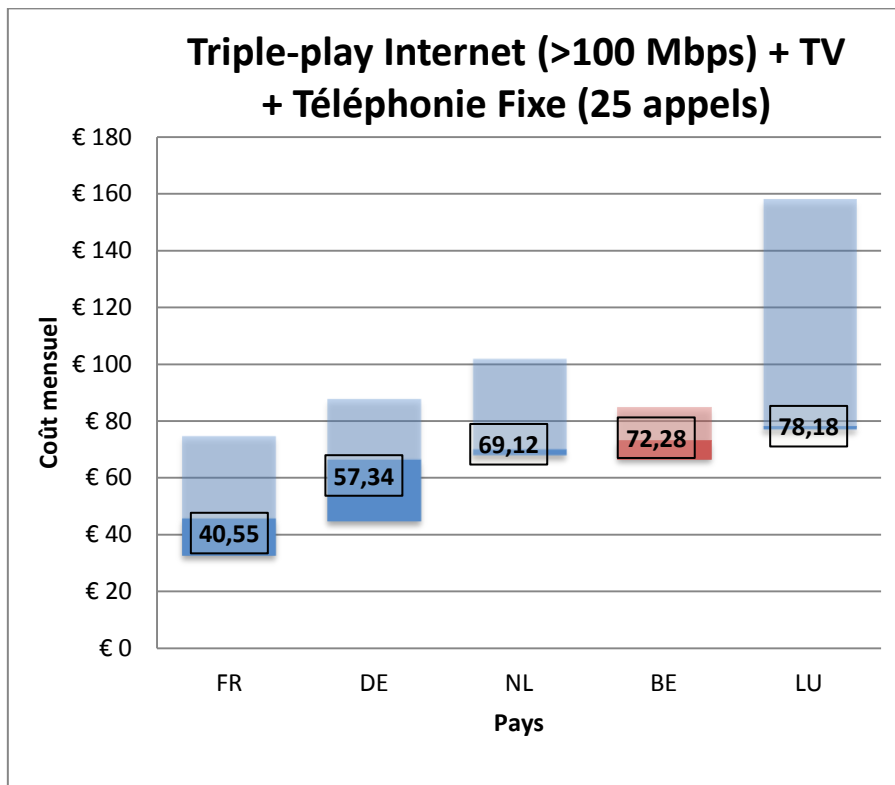


Schéma 48 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 3 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

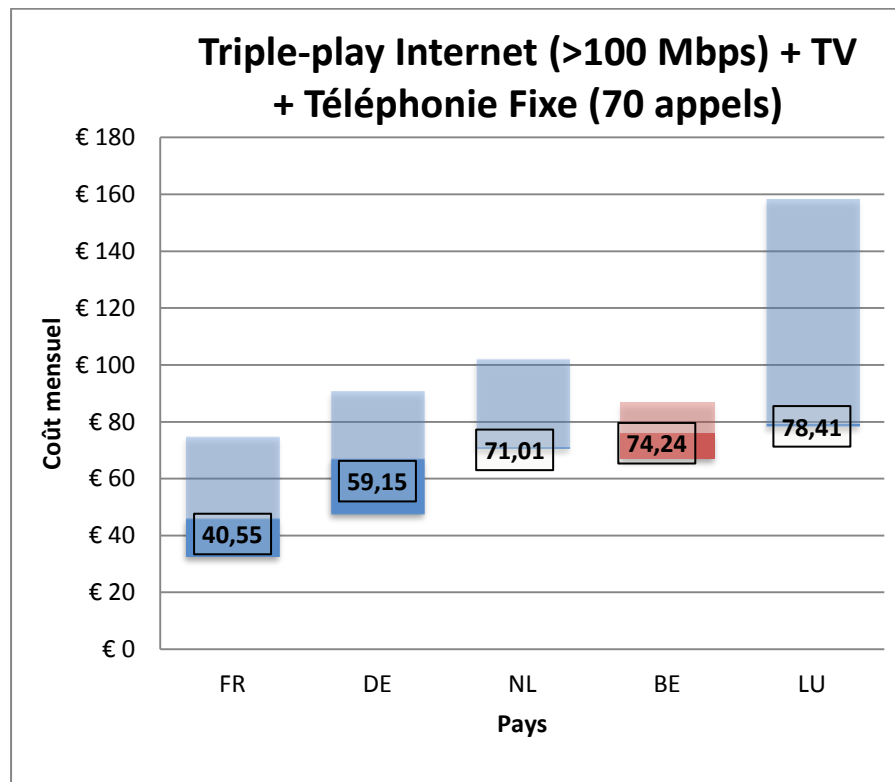


Schéma 49 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 3 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

11.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE TRIPLE PLAY (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION ET TÉLÉPHONIE FIXE)

132. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *triple play* dans les catégories 2 et 3. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, les positions suivantes.

133. Catégorie 2 :

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, une **cinquième et dernière place (5/5)** pour la Belgique. La France se profile comme le pays le moins cher, bien que la différence soit moins marquée que les années précédentes.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) : la Belgique passe à la **quatrième position (4/5)** au détriment des Pays-Bas. L'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est minime en France, qui se positionne plus fortement pour ce profil comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : la Belgique passe à nouveau à la **cinquième position (5/5)**. Tout comme c'est le cas pour le coût total comprenant les coûts d'utilisation d'un profil 1 de téléphonie fixe, l'Allemagne dépasse le Royaume-Uni pour atteindre la deuxième meilleure position. La différence de prix entre la Belgique et le deuxième pays le plus cher (les Pays-Bas) est toutefois minime en valeur absolue.

134. Catégorie 3 :

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : la Belgique occupe la **quatrième place (4/5)**, uniquement suivie par le Luxembourg. La France se profile nettement comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) : ici aussi, la Belgique occupe **l'avant-dernière place (4/5)**.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : statu quo dans le classement pour la Belgique (4/5).
- Pour cette catégorie, le classement des pays n'est pas influencé par la prise en considération ou non des coûts d'utilisation de la téléphonie fixe.

135. En ce qui concerne la « catégorie 2 de triple play », la position de la Belgique reste pratiquement inchangée par rapport à l'étude de prix 2015. Notant uniquement une augmentation des coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe, la Belgique recule d'une place (elle était quatrième sur 5, elle est désormais cinquième sur 5). La différence avec les Pays-Bas, qui occupent à présent la quatrième place du peloton, est toutefois très petite en valeur absolue. Le niveau de prix augmente légèrement en Belgique (+3%) et au Royaume-Uni. En Allemagne, le niveau de prix diminue d'environ 10%. Le niveau de prix pour le *triple play* avec une composante large bande ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps) est resté assez stable en Belgique par rapport à l'année passée. Un *triple play* avec une vitesse d'au moins 100 Mbps est proposé à des prix extrêmement compétitifs en France, tout comme les années précédentes. La disponibilité géographique de ce plan tarifaire en France est cependant (toujours) très limitée (voir

chapitre 13). Des diminutions de prix significatives en Allemagne ont fait en sorte que ce pays occupe désormais inmanquablement la deuxième position après la France.

136. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

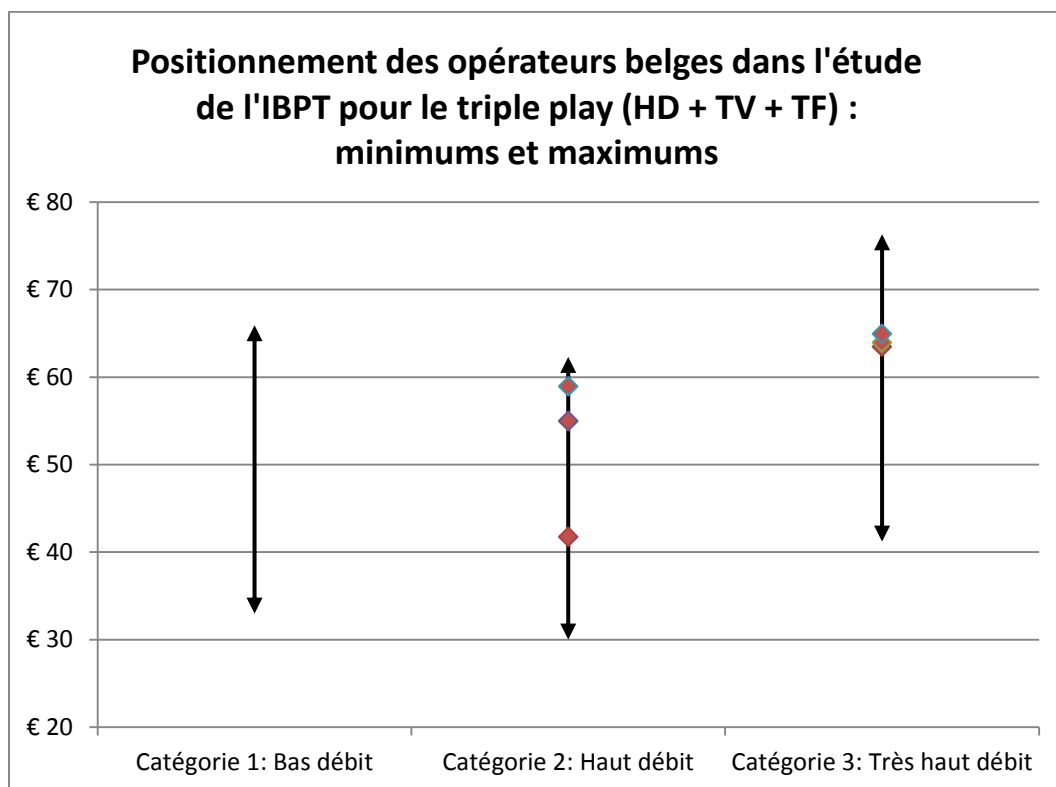


Schéma 50 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe, sans coûts d'appel), (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

12 QUADRUPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉPHONIE MOBILE)

12.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Bas débit					
Vitesse < 30 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					
Part de la téléphonie mobile dans l'offre conjointe					
Min. 100 minutes d'appel et 500 MB données					

137. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

12.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Vitesse moyenne					
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					
Part de la téléphonie mobile dans l'offre conjointe					
Min. 100 minutes d'appel et 500 MB données					

138. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans les six pays de l'étude. Au Luxembourg, la « règle des 30% » n'est toutefois pas remplie.

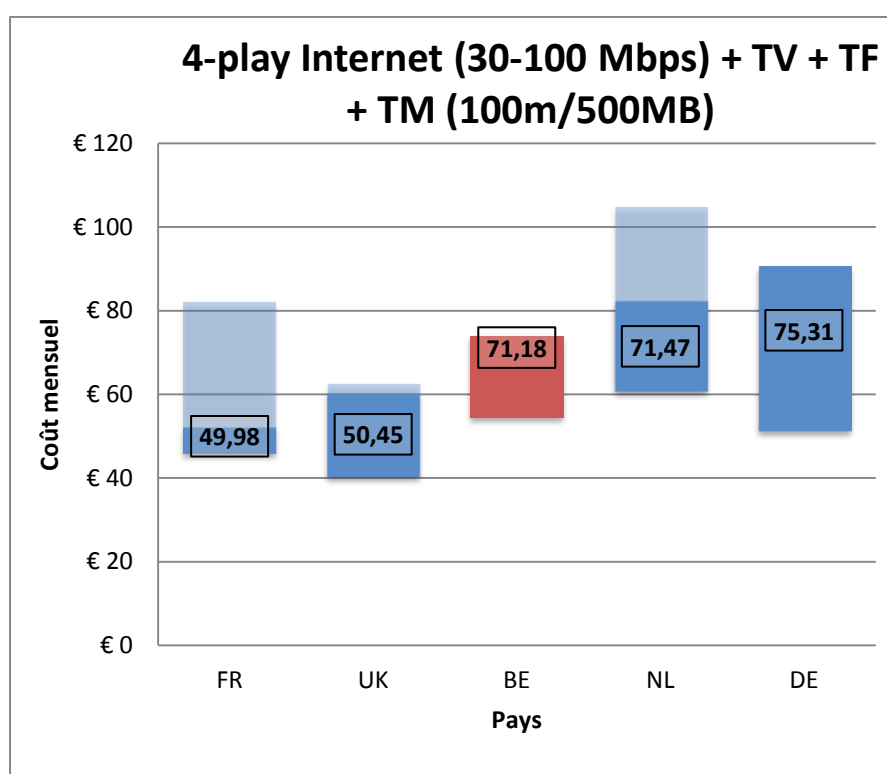


Schéma 51 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe et téléphonie mobile), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

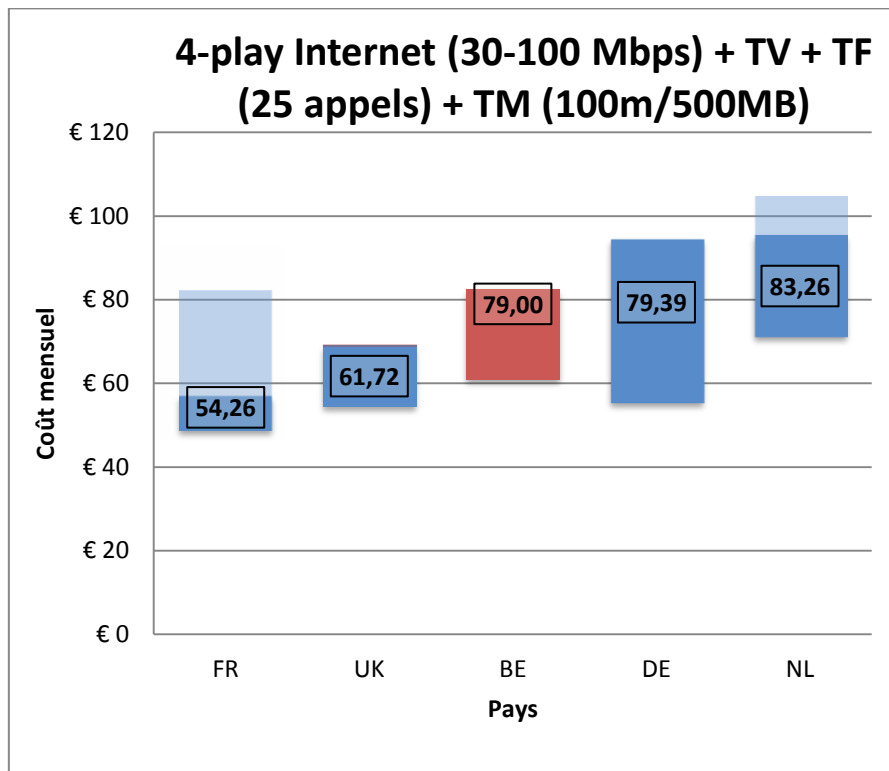


Schéma 52 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 25 appels) et téléphonie mobile), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

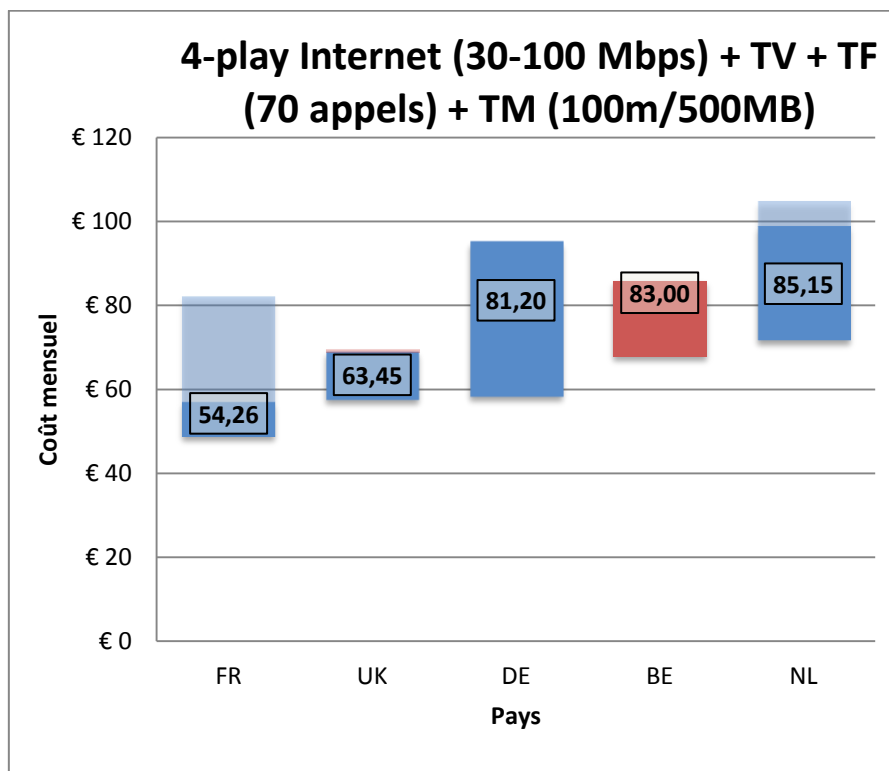


Schéma 53 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 70 appels) et téléphonie mobile), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

12.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

Catégorie 3					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible utilisation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%
Part de l'internet dans l'offre conjointe : Très haut débit					
Vitesse \geq 100 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					
Part de la téléphonie mobile dans l'offre conjointe					
Min. 100 minutes d'appel et 500 MB données					

139. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans les six pays de l'étude. Au Royaume-Uni, la « règle des 30% » n'est toutefois pas remplie.

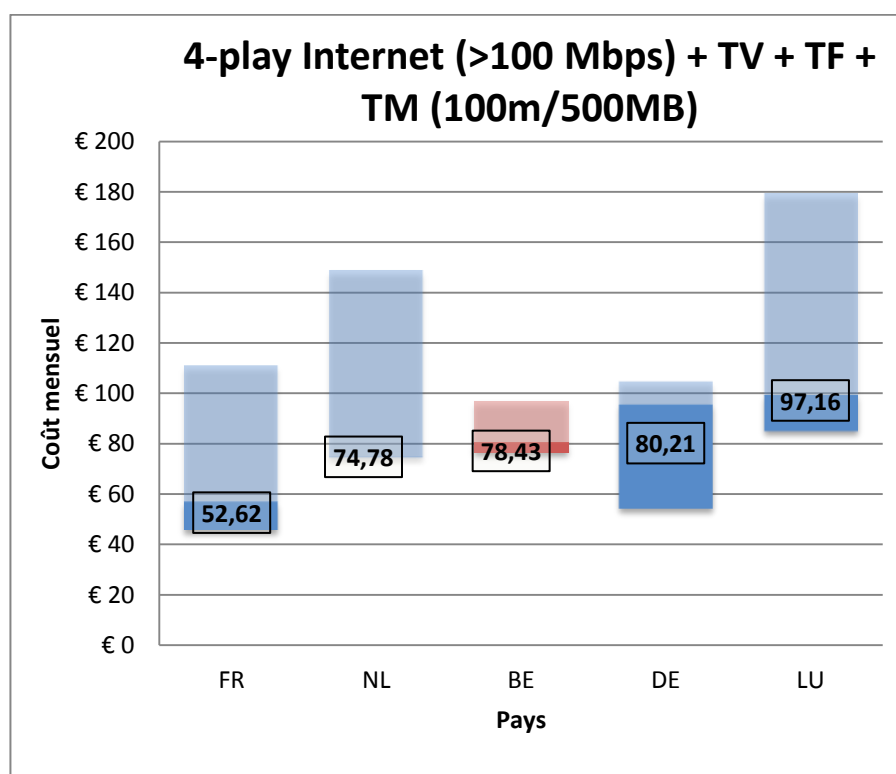


Schéma 54 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe et téléphonie mobile), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

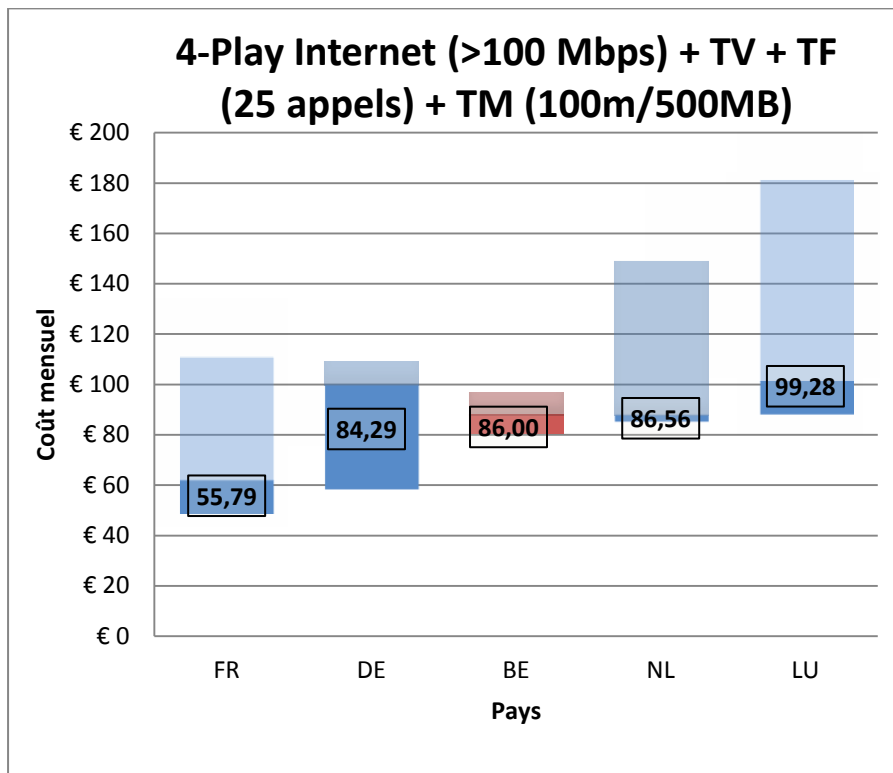


Schéma 55 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 25 appels) et téléphonie mobile), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

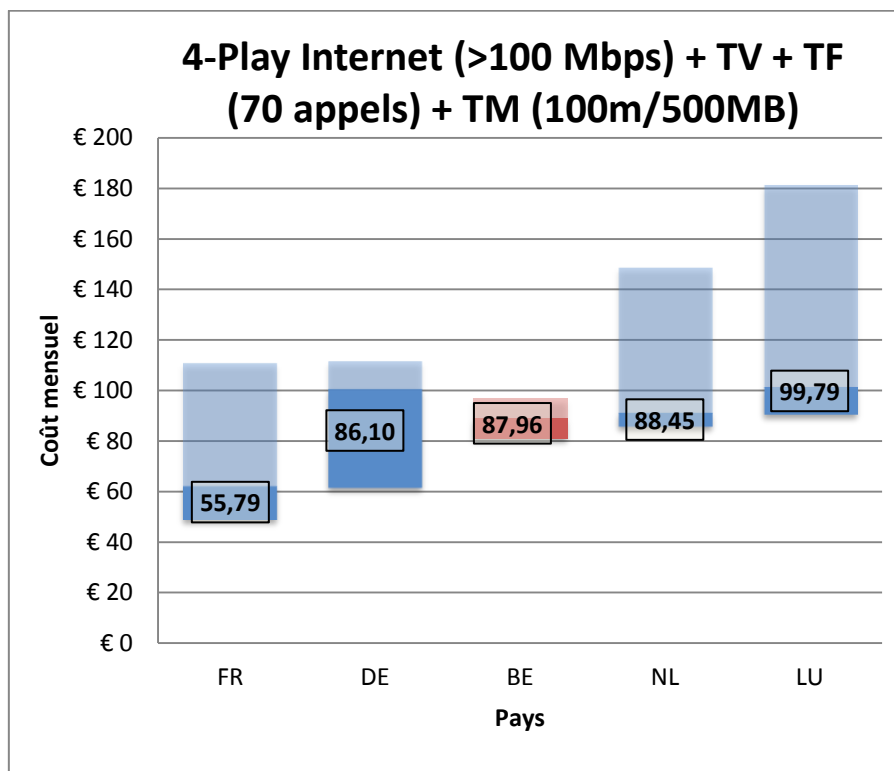


Schéma 56 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 70 appels) et téléphonie mobile), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

12.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE *QUADRUPLE PLAY* (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION, TÉLÉPHONIE FIXE ET TÉLÉPHONIE MOBILE)

140. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *quadruple play* dans les catégories 2 et 3. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, les positions suivantes.

141. Catégorie 2 :

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : La Belgique occupe la ***troisième position (3/5)***, devant les Pays-Bas et l'Allemagne. La France se profile comme le pays le moins cher. La différence de prix avec le deuxième pays du classement, le Royaume-Uni, est toutefois minime.
- La position de la Belgique reste inchangée après l'ajout des coûts d'utilisation liés à un profil 1 de téléphonie fixe. La différence de prix entre le Royaume-Uni et la France augmente une fois ces coûts ajoutés.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe : La Belgique perd une place dans le classement au profit de l'Allemagne (4/5). En termes absolus, il n'y a qu'une petite différence de prix entre les trois pays dont les prix sont les moins intéressants (la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas).

142. Catégorie 3 :

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : une ***troisième position (3/5) pour la Belgique***, suivie par l'Allemagne et le Luxembourg. Dans cette catégorie, la France se profile nettement comme le pays le moins cher. La différence de prix avec le deuxième pays le moins cher (les Pays-Bas) est considérable.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe et d'un profil 2 de téléphonie fixe : L'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est la plus grande aux Pays-Bas. La position de la Belgique reste inchangée. En termes absolus, les deux pays sont très proches.

143. Le niveau de prix pour la catégorie 2 peut être caractérisé dans notre pays comme moyen, même si l'on tient compte des coûts d'utilisation supplémentaires de la téléphonie fixe. Bien que le niveau des prix en Belgique soit stable cette année par rapport à l'année passée, la Belgique était plus compétitive l'année passée. En ce qui concerne l'évolution de la position de la Belgique pour cette catégorie, il convient de tenir compte du fait qu'il y a cette année aussi des résultats représentatifs pour la France, qui prend inmanquablement la tête du classement pour chaque profil de téléphonie fixe. Pour la catégorie 3, pour laquelle la France était aussi déjà représentée en 2015, le niveau de prix de la Belgique est toujours moyen.

144. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la

vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

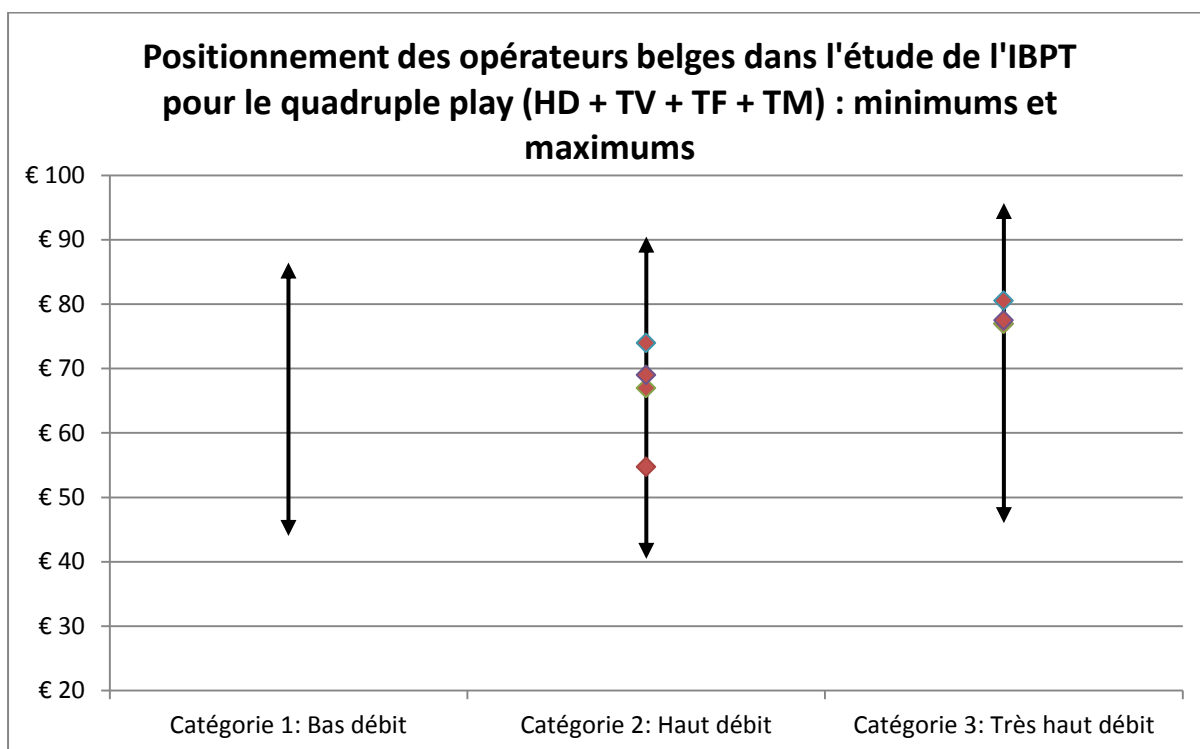


Schéma 57 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (sans coûts d'appel) et téléphonie mobile) (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

13 ÉLÉMENTS QUALITATIFS

Outre l'aspect pur et simple du prix des plans tarifaires, de nombreux critères qualitatifs contribuent à l'expérience totale pour le consommateur. Quelques-uns de ces éléments qualitatifs sont discutés ci-dessous et la position de la Belgique est comparée à celle des pays voisins. Un aperçu de ces aspects peut permettre une interprétation plus large des résultats tarifaires.

13.1 SUJET 1 : INTERNET HAUT DÉBIT (DISPONIBILITÉ ET PÉNÉTRATION)

145. La couverture large bande générale des pays de l'étude examinés est très bonne (presque 100%). Outre la disponibilité générale des services large bande, la Commission européenne surveille également la pénétration, dans le cadre des objectifs définis dans « l'Agenda numérique de l'Europe ». Selon ces objectifs, d'ici 2020, la large bande doit être disponible dans toute l'Europe avec un débit d'au moins 30 Mbps. En ce qui concerne la pénétration des services large bande, la Commission européenne s'attend à ce qu'au moins 50% des ménages aient un abonnement avec une vitesse d'au moins 100 Mbps.
146. L'accès à l'internet rapide (+ 30 Mbps) varie considérablement d'un pays et d'une région à l'autre. La Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg ont de très bons résultats en ce qui concerne la disponibilité de l'internet rapide car une grande partie des lignes y sont équipées de la technologie NGA (VDSL, câble docsis 3.0 et, dans une moindre mesure, FTTx). Avec une disponibilité NGA de 99%, la Belgique occupe la troisième place du classement européen. La France ferme le peloton européen avec un degré de couverture NGA de 45%. La technologie du câble est elle aussi très fortement déployée en Belgique (et aux Pays-Bas).
147. La couverture NGA dans les régions rurales est, dans la majorité des pays, significativement inférieure à celle des zones urbaines. En France et en Allemagne, la disponibilité NGA est particulièrement limitée.

Pays	Disponibilité NGA totale	Disponibilité NGA rurale
BE	98.9%	86.4%
FR	44.8%	23%
DE	81.4%	36.4%
NL	98.3%	97.8%
LU	96.1%	95.8%
UK	90.5%	47.4%

Tableau 8 : Aperçu du degré de couverture NGA totale et rurale dans les six pays de l'étude (Source : « Broadband Coverage in Europe 2015 », 30 septembre 2016, Commission européenne).

148. Le nombre de personnes s'abonnant effectivement à Internet est considérablement inférieur au nombre de personnes ayant accès à Internet. Environ 32% des Européens ont un abonnement Internet fixe. Ici aussi, les différences entre les pays sont parfois très importantes. Les six pays repris dans cette étude de comparaison se trouvent dans le top

9 du peloton européen avec un taux de pénétration²⁶ de 34% ou plus. Lorsque l'on se concentre sur la vitesse des abonnements achetés, la Belgique occupe la première place : De tous les services large bande achetés, 78% ont une vitesse d'au moins 30 Mbps, alors que la moyenne européenne est de 30%. Les Pays-Bas obtiennent une troisième place avec 62%. La concurrence historique entre la plateforme cuivre et câble est la raison principale de la forte position sur le marché du haut débit de ces deux pays, tant en ce qui concerne la disponibilité des réseaux NGA que la pénétration effective de l'internet rapide. En ce qui concerne ce paramètre, la France et l'Allemagne ont un résultat en-dessous de la moyenne, avec une pénétration NGA de respectivement 15 et 25%.

²⁶ Nombre d'abonnements en pourcentage de la population. Source : Digital Agenda Scoreboard.

13.2 SUJET 2 : LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT RÉELLE COMPARÉE À LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT AFFICHÉE

149. Les constatations de la présente étude se basent sur la vitesse affichée des offres Internet, qui ne correspond pas toujours à la vitesse réelle. Dans les informations tarifaires, le fournisseur mentionne la vitesse maximale de la connexion ; celle-ci ne peut toutefois être atteinte que dans des conditions optimales.
150. Un certain nombre de facteurs peuvent affecter la vitesse de connexion atteinte en réalité par les abonnés. La vitesse est par exemple influencée par la diminution de la puissance du signal sur les réseaux xDSL lorsque le signal passe par une paire de cuivre ; la puissance du signal diminue en effet à mesure que la distance entre l'emplacement de l'abonné et les équipements DSL dans la cabine/le central augmente. La vitesse peut également varier en fonction de la charge du réseau. Cela est lié à l'effet de l'utilisation partagée de la même largeur de bande par plusieurs abonnés sur le même réseau. La vitesse réalisable est aussi influencée par la gestion du trafic et la capacité du réseau. Par conséquent, des différences de performance peuvent exister entre différentes plateformes, entre les opérateurs actifs sur une même plateforme et aussi sur le réseau d'un même opérateur.
151. Des facteurs n'ayant pas directement un rapport avec les réseaux des ISP peuvent également influencer la vitesse de la connexion. Parmi ceux-ci, citons par exemple la qualité du réseau à l'intérieur des habitations, les ordinateurs des abonnés, les serveurs auxquels sont envoyées les requêtes, la qualité des réseaux sans fil des abonnés et le partage simultané de la connexion entre plusieurs terminaux et/ou applications.
152. En octobre 2014, une enquête a été réalisée pour la troisième fois par SamKnows Ltd. pour le compte de la Commission européenne concernant les différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle des connexions Internet. Il est ressorti de cette étude que la vitesse de téléchargement réelle des services par câble en Belgique s'élevait à environ 85% de la vitesse affichée. Pour les connexions Internet sur la base de la technologie FTTx (y compris VDSL2), l'écart entre la vitesse réelle et la vitesse affichée est semblable (87%). Pour plus d'informations sur cette étude, nous renvoyons à l'étude de prix internationale de [l'année passée](#) ou à l'étude originale, [l'étude Sam Knows](#).
153. Pour donner au consommateur des précisions quant à la vitesse attendue de sa connexion fixe à haut débit, l'IBPT a pris une décision le 4 décembre 2012²⁷, obligeant les opérateurs à fournir les informations suivantes dans chaque contrat conclu avec le consommateur, sur la base de la situation spécifique de l'abonné :
- la vitesse de la ligne pour le chargement et le téléchargement en dehors des heures pleines ;
 - la vitesse minimale de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines ;

²⁷ Décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit. Cette obligation est opérationnelle depuis le 1er juillet 2013.

- la vitesse maximale de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines ;
- le volume de téléchargement de l'abonnement.

13.3 SUJET 3 : INTERNET MOBILE

154. En moyenne, environ 75% des consommateurs utilisent des données mobiles via le smartphone ou la tablette en Europe (juin 2015). En Belgique, le taux de pénétration de la large bande mobile est, depuis des années déjà, bien plus bas : en 2015, il était de 66%. Les Belges ayant un abonnement qui autorise les données mobiles sont de petits utilisateurs par rapport au reste de l'Europe. Cela se reflète aussi dans le volume de téléchargement maximal des plans tarifaires disponibles sur le marché belge.
155. La consommation de données mobiles est surtout populaire parmi les jeunes : 91% des jeunes de 18 à 29 ont l'internet mobile. C'est ce qui ressort d'une enquête auprès de 2 000 répondants menée pour le compte de l'IBPT (2016). En général, les consommateurs l'utilisent aussi assez fréquemment : 68% d'entre eux indiquent l'utiliser quotidiennement. La grande majorité des personnes ayant à domicile à la fois l'internet mobile et l'internet fixe continuent à utiliser principalement l'internet fixe. Seuls 14% d'entre eux utilisent principalement l'internet mobile à domicile.
156. Selon une étude de la Commission européenne²⁸ comparant les prix pour la consommation de données mobiles dans l'ensemble de l'UE des 28, les données mobiles en Belgique (y compris l'appareil) sont en moyenne 24% moins chères que la moyenne européenne. Cela peut s'expliquer en partie par le fait que le coût d'un appareil en Belgique est environ 28% moins cher par rapport à l'UE-28. Les prix belges pour les données mobiles sur l'ordinateur portable ou la tablette étaient compatibles avec la moyenne européenne jusqu'à une consommation de 2 GB. Pour une consommation supérieure en matière de données, les prix augmentent significativement par rapport à la moyenne européenne.

²⁸ [« Mobile Broadband Prices »](#) (février 2015), Commission européenne. Données sur la base de la moyenne des plans tarifaires les moins chers des principaux opérateurs, données de février 2015.

13.4 SUJET 4 : PÉNÉTRATION DES OFFRES CONJOINTES

157. Depuis déjà plusieurs années, l'IBPT rend compte de la tendance aux offres conjointes²⁹³⁰. Fin 2014, 68,4% de la population belge disposait d'une offre télécoms conjointe. Fin 2015, 70 % des ménages belges disposaient de la télévision dans le cadre d'une offre conjointe. La téléphonie fixe est vendue pour 79% via un contrat conjoint et la large bande fixe pour 83%. Les services mobiles (téléphonie et/ou large bande) sont beaucoup moins fournis dans le cadre d'une offre conjointe : seuls 15% des ménages belges qui disposent d'un service mobile achètent ce service dans le cadre d'une offre conjointe comprenant des services fixes. C'est toutefois ce type d'offres conjointes qui connaît la plus forte progression.
158. D'une part, le regroupement de produits de télécommunications offre souvent un avantage financier pour le client par rapport à l'acquisition séparée des produits (chez le même fournisseur). D'autre part, les consommateurs ayant une offre conjointe ont moins tendance à passer à un autre fournisseur. Le consommateur craint en effet que ce soit trop compliqué de transférer facilement tous les produits auprès d'un nouveau fournisseur. Le taux d'attrition diminue à mesure que le nombre de services achetés dans le cadre d'une offre conjointe augmente. En moyenne, 19% des ménages ayant acheté des services non groupés ont résilié ces derniers en 2014. Avec un pourcentage de 16%, la fréquence à laquelle les ménages 2-play résilient leur offre conjointe 2-play est inférieure à celle des ménages achetant des services dégroupés. C'est pour le 3-play et 4-play que le taux d'attrition est le plus bas, avec respectivement 14% et 3%.
159. Il ressort en effet d'une enquête auprès de 2 000 répondants menée pour le compte de l'IBPT que la plupart des consommateurs sont vraiment convaincus de leur offre conjointe, puisque seuls 21% d'entre eux abandonneraient leur offre conjointe pour acheter les produits séparément si cela revenait moins cher qu'une offre conjointe. Il y a naturellement encore un décalage entre le nombre de répondants indiquant vouloir changer de fournisseur et le nombre de personnes qui le font réellement. La raison principale du fait que des personnes sans offre conjointe n'ont pas choisi d'offre conjointe est simplement qu'elles n'ont pas besoin de produits supplémentaires.

²⁹ Par offre conjointe, l'on entend l'achat de plusieurs produits auprès d'un seul et même opérateur. Ces offres conjointes sont en général facturées au moyen d'une facture unique. La présence d'une réduction par rapport à l'achat séparé de ces produits ne constitue pas une condition requise.

³⁰ Voir le rapport annuel « Situation du secteur des communications électroniques », site Internet IBPT.

13.5 SUJET 5 : CARACTÉRISTIQUES DES PLANS TARIFAIRES NON LIÉS AU PRIX

160. Les services télécoms ne se distinguent pas uniquement sur la base du niveau de prix ; certains aspects qui ne sont pas liés au prix jouent également un rôle. Comme indiqué dans le volet méthodologique, ceux-ci ne sont toutefois pas pris en considération dans la comparaison des prix. S'il ressort qu'un produit A donné est moins cher qu'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour le client, parce qu'il peut éventuellement trouver une certaine utilité dans les aspects qui ne sont pas liés au prix du produit B.
161. Dans le tableau ci-dessous, nous énumérons un certain nombre de caractéristiques non liées au prix en rapport avec un abonnement haut débit fixe (faisant partie ou non d'une offre conjointe), notamment l'utilisation de données mobiles via un réseau 3G/4G, la possibilité de sauvegarder des données dans le *cloud* ainsi que la mise à disposition de homespots et hotspots Wi-Fi. Le tableau a été établi sur la base d'informations disponibles en août 2016. La situation peut donc déjà avoir évolué entre-temps.
162. Les caractéristiques « données mobiles 3G/4G » (gratuitement/en option) et « sauvegarder des données dans le *cloud* » ont été indiquées par opérateur mais des différences peuvent apparaître au niveau des plans tarifaires. Si l'aspect en question ne s'applique pas à tous les plans tarifaires proposés par l'opérateur, il est indiqué « Parfois ». Si l'élément qualitatif ne peut être obtenu que moyennant un surcoût, nous l'indiquons dans le tableau comme étant « Optionnel ».
163. L'enregistrement sur le *cloud* est de plus en plus proposé sur le marché résidentiel, mais ne peut pas encore être considéré comme une pratique courante. Ce service est surtout implanté en Allemagne et commence aussi à s'installer au Royaume-Uni. Seul un opérateur (belge) propose les données mobiles comme faisant partie d'un produit haut débit fixe.
164. Dans la troisième colonne du tableau 9, l'on indique si des hotspots Wi-Fi (points d'accès dans des lieux publics comme les gares et les aéroports) et/ou homespots Wi-Fi (points d'accès via modems/routeurs de clients finals) sont disponibles pour le consommateur. Certains opérateurs utilisent les hotspots d'autres opérateurs ou concluent des partenariats avec FON, par exemple, une communauté globale de Wi-Fi. Le système implique que des clients (de partenaires) de l'opérateur partagent une partie de leur largeur de bande avec d'autres utilisateurs FON, et vice versa, augmentant ainsi considérablement le nombre de points d'accès disponibles. Cette approche est basée sur un système de double accès aux réseaux sans fil. Dans les pays de l'étude, les opérateurs Proximus (Belgique), SFR (France), Deutsche Telekom (Allemagne), KPN (Pays-Bas) et BT (Royaume-Uni) sont membres de FON. La disponibilité de l'accès via Wi-Fi est toutefois également proposée par bon nombre d'opérateurs alternatifs, principalement en Belgique, aux Pays-Bas et en France. Ce service est de plus en plus disponible en Allemagne et au Royaume-Uni. Au Luxembourg, ce service n'est pas proposé pour le moment.

165. Par rapport à l'année passée, le schéma ci-dessous a à peine évolué.

		Données mobiles 3G/4G comprises	Cloud compris	Homespots/hotspots Wi-Fi
BE	Proximus	Oui	Oui	Oui
	Scarlet	Non	Non	Non
	Telenet	Non	Non	Oui
	VOO	Non	Non	Oui
	SFR	Non	Parfois	Non
NL	KPN	Non	Non	Oui
	Ziggo	Non	Non	Oui
UK	BT	Non	Oui	Oui
	Virgin Media	Non	Oui	Oui
	Sky	Non	Non	Oui
	Talktalk	Non	Non	Non
FR	Orange	Non	Parfois	Parfois
	SFR	Non	Parfois	Oui
	Free	Non	Non	Oui
DE	Deutsche Telekom	Non	Optionnel	Oui
	Unitymedia	Non	Optionnel	Oui
	Vodafone	Non	Oui	Oui
	1&1	Non	Oui	Non
LU	LOL	Non	Parfois	Non
	Orange	Non	Parfois	Non
	Post	Non	Non	Non
	Tango	Non	Non	Non

Tableau 9 : Sélection de caractéristiques qualitatives de plans tarifaires liées au type de produit haut débit, situation en août 2016 (Source : sites Internet opérateurs, août 2016).

ANNEXE A APERÇU DES PLANS TARIFAIRES

Cette annexe donne un aperçu de tous les plans tarifaires sélectionnés afin d'arriver à une moyenne pondérée par pays et par segment. Globalement, 692 plans tarifaires ont été examinés et introduits dans la base de données. Toutefois, tous les plans tarifaires n'ont pas été utilisés pour arriver à une moyenne pondérée par pays.

Belgique

Téléphonie mobile postpaid - profil 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Smart+ 15 - 1M	€ 15,00
Orange Kangourou 8 - 1M	€ 8,00
Base B-9 - 1M	€ 9,00
Telenet Prix selon usage - 1M	€ 12,50

Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Smart+ 15 - 1M	€ 15,00
Orange Dauphin 12 - 1M	€ 12,00
Base B-9 - 1M	€ 9,00
Telenet King - 1M	€ 15,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Smart+ 15 - 1M	€ 15,00
Orange Dauphin 12 - 1M	€ 12,00
Base B-9 - 1M	€ 9,00
Telenet King - 1M	€ 15,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Smart+ 15 - 1M	€ 15,00
Orange Dauphin 12 - 1M	€ 12,00
Base B-15 - 1M	€ 15,00
Telenet King - 1M	€ 15,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Smart+ 25 - 1M	€ 25,00
Orange Dauphin 20 - 1M	€ 20,00
Base B-15 - 1M	€ 15,00
Telenet King Supersize - 1M	€ 20,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Smart+ 45 - 1M	€ 45,00
Orange Panthère 25 - 1M	€ 25,00
Base B-25 - 1M	€ 25,00
Telenet King Supersize - 1M	€ 35,00

Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go+ 10	€ 12,00
Orange Tempo Giga 10	€ 15,00
Base prepaid-Base 10	€ 10,00

Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go Smart 15	€ 24,00
Orange Tempo Touch 20	€ 25,00
Base prepaid-vers tous 10	€ 12,00

Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go Smart 10	€ 12,00
Orange Tempo Touch 10	€ 12,50
Base prepaid-vers tous 10	€ 10,00

Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go Smart 25	€ 25,00
Orange Tempo Giga 15	€ 15,00
Base prepaid-vers tous 15	€ 20,00

Internet mobile - catégorie 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Mobile Internet Pay & Surf - 1M	€ 10,00
Telenet King Surf - 1M	€ 5,00

Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Mobile Internet Comfort - 1M	€ 19,99
Orange Internet Everywhere 15 - 1M	€ 15,00
Base Internet Anywhere 20 - 1M	€ 20,00
Telenet Kong Surf - 1M	€ 10,00

Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus Mobile Internet Favorite - 1M	€ 34,99
Orange Internet Everywhere 25 - 1M	€ 25,00
Base Internet Anywhere 30 - 1M	€ 30,00

Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
Telefonie SFR White	€ 20,20
Telenet Freephone Europe avec "Anytime"	€ 29,20
Proximus ligne Classic avec "Happy Time XL"	€ 30,00

Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
Telefonie SFR White	€ 24,63
Telenet Freephone Europe avec "Anytime"	€ 29,20
Proximus ligne Classic avec "Happy Time XL" et "No Limit National"	€ 35,70

Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Telefonie SFR White	€ 24,63
Telenet Freephone Europe avec "Anytime"	€ 29,20
Proximus ligne Classic avec 'No Limit National'	€ 37,29

Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
Telefonie SFR Silver	€ 28,54
Telenet Freephone Europe avec "Anytime"	€ 29,20
Proximus ligne Classic avec "Happy Time XL" et "No Limit National"	€ 38,94

Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
Telenet Freephone Europe avec "Anytime"	€ 29,20
Telefonie SFR White	€ 32,00
Proximus ligne Classic avec 'No Limit National'	€ 41,66

Large bande - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus "Internet Start" 50 6m	€ 27,50
Scarlet "Scarlet Internet VDSL2" 50 6m	€ 37,75
SFR "Net SFR 50" 50 6m	€ 26,99
Telenet "Basic internet" 30 0m	€ 27,50
VOO "toudoo" 75 6m	€ 24,95

Large bande - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
SFR "Net SFR 100" 100 6m	€ 39,99
Telenet "Internet Fiber 100" 100 0m	€ 50,35
VOO "wahoo" 125 6m	€ 45,95

Dual-play (large bande + TV) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Proximus "Internet Comfort + TV" 100 6m	54,95
SFR "Box SFR Silver zonder vaste telefonie" 100 6m	58,99
Telenet "Internet Fiber 100 & Digitale tv" 100 0m	73,57
VOO "Duo wahoo" 125 6m	54,95

Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Proximus "Internet Start + Telephony" 60 6m	€ 45,95	€ 54,46	€ 57,85
Scarlet "Scarlet internet & téléphonie" 50 6m	€ 41,75	€ 48,19	€ 54,92

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Proximus "Internet Start + TV + Telephony" 60 6m	€ 58,95	€ 67,46	€ 70,85
Scarlet "Scarlet Trio" 50 6m	€ 41,75	€ 48,19	€ 54,92
SFR "Box SFR White" 50 6m	€ 54,99	€ 60,89	€ 65,32
VOO "Trio toudoo" 75 6m	€ 54,95	€ 61,45	€ 67,43

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Proximus "Internet Comfort + TV + Telephony" 100 6m	€ 63,95	€ 72,46	€ 75,85
SFR "Box SFR Silver" 100 6m	€ 63,49	€ 66,88	€ 67,36
Telenet "Whop" 100 0m	€ 65,55	€ 73,05	€ 73,05
VOO "Trio wahoo" 125 6m	€ 64,95	€ 69,95	€ 73,45

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Proximus "Internet Start + TV + Telephony + Smart+ 15" 60 6m	€ 73,95	€ 82,46	€ 85,85
Scarlet "Scarlet Trio + Red" 50 6m	€ 54,75	€ 61,19	€ 67,92
SFR "Box SFR White + Mobile Silver" 50 6m	€ 68,99	€ 72,38	€ 72,86
VOO "Trio toudoo + Mobile toudoo" 75 6m	€ 66,95	€ 73,45	€ 79,43

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Proximus "Internet Comfort + TV + Telephony + Smart+ 15" 100 6m	€ 76,95	€ 85,46	€ 88,85
SFR "Box SFR Silver + Mobile Silver" 100 6m	€ 77,49	€ 80,88	€ 81,36
Telenet "Whop & King" 100 0m	€ 80,55	€ 88,05	€ 88,05
VOO "Trio wahoo + Mobile toudoo" 125 6m	€ 76,95	€ 81,95	€ 85,45

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

Pays-Bas

Téléphonie mobile postpaid - profil 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Budget 300 - 24M	€ 14,96
T-Mobile Basis - 24M	€ 7,98
Vodafone Start S - 24M	€ 7,48
Tele2 Sim Only - 24M	€ 10,47

Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Budget 300 - 24M	€ 14,96
T-Mobile Basis - 24M	€ 7,98
Vodafone Start S - 24M	€ 7,48
Tele2 Sim Only - 24M	€ 15,96

Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Basis - 24M	€ 19,95
T-Mobile Basis - 24M	€ 13,96
Vodafone Start M - 24M	€ 12,47
Tele2 Sim Only - 24M	€ 15,96

Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Zorgeloos Instap - 24M	€ 27,43
T-Mobile Basis - 24M	€ 15,96
Vodafone Red Essential - 24M	€ 14,96
Tele2 Sim Only - 24M	€ 15,96

Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Zorgeloos Instap - 24M	€ 27,43
T-Mobile Basis - 24M	€ 25,93
Vodafone Red Essential - 24M	€ 23,94
Tele2 Sim Only - 24M	€ 15,96

Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Zorgeloos Standaard - 24M	€ 32,41
T-Mobile Basis - 24M	€ 33,91
Vodafone Red - 24M	€ 29,92
Tele2 Sim Only - 24M	€ 20,94

Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
KPN Prepaid	€ 7,48
Vodafone You M	€ 14,96
T-Mobile Prepaid	€ 14,91

Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
KPN Prepaid	€ 19,95
Vodafone You L	€ 24,93
T-Mobile Prepaid	€ 19,85

Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
KPN Prepaid	€ 9,97
Vodafone You L	€ 14,96
T-Mobile Prepaid	€ 11,97

Mobiele telefonie prepaid - profiel 4

Tariefplan	
KPN Prepaid	€ 30,92
T-Mobile Prepaid	€ 24,83

Internet mobile - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Mobiel Internet Instap - 12M	€ 19,95
T-Mobile 1GB - 24M	€ 17,45
Vodafone Start - 24M	€ 11,47

Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile 3GB - 24M	€ 22,44
Vodafone Basis - 24M	€ 18,95

Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Mobiel Internet Standaard - 12M	€ 29,91
T-Mobile 6GB - 24M	€ 26,93
Vodafone Extra - 24M	€ 28,92

Large bande - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN "Internet 60 Mbit/s" 60 12m	€ 40,00

Large bande - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN "Internet 100 Mbit/s" 100 12m	€ 47,50
Ziggo "Internet Complete" 150 12m	€ 49,95

Dual-play (large bande + TV) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Ziggo "Connect & Play Complete" 150 12m	€ 58,95
Ziggo "Connect & Play Max" 300 12m	€ 76,95

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
KPN "Alles-in-1 Standaard 60 Mbit/s" 60 12m	€ 62,50	€ 75,70
Ziggo "Connect & Play Start" 40 12m	€ 45,95	€ 56,40

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
KPN "Alles-in-1 Instap 100 Mbit/s" 100 12m	€ 55,00	€ 68,20
Ziggo "Connect & Play Complete" 150 12m	€ 59,95	€ 70,40

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
KPN "Alles-in-1 Standaard & Mobiel Basis 60 Mbit/s" 60 12m	€ 82,50	€ 95,70
Ziggo "Connect & Play Start & Ruim" 40 12m	€ 60,95	€ 71,40

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
KPN "Alles-in-1 Instap & Mobiel Basis 100 Mbit/s" 100 12m	€ 75,00	€ 88,20
Ziggo "Connect & Play Complete & Ruim" 150 12m	€ 74,95	€ 85,40

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

Royaume-Uni

Téléphonie mobile postpaid - profil 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Essential Plan 6 - 12M	€ 7,14
Vodafone Sim Only 9,5 - 12M	€ 11,31
O2 Sim Only 10 - 12M	€ 11,90
EE Sim Only 9,99 - 12M	€ 11,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Essential Plan 6 - 12M	€ 7,14
Vodafone Sim Only 9,5 - 12M	€ 11,31
O2 Sim Only 10 - 12M	€ 11,90
EE Sim Only 9,99 - 12M	€ 11,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Essential Plan 6 - 12M	€ 7,14
Vodafone Sim Only 9,5 - 12M	€ 11,31
O2 Sim Only 10 - 12M	€ 11,90
EE Sim Only 9,99 - 12M	€ 11,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Essential Plan 6 - 12M	€ 7,14
Vodafone Sim Only 9,5 - 12M	€ 11,31
O2 Sim Only 10 - 12M	€ 11,90
EE Sim Only 9,99 - 12M	€ 11,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Essential Plan 9 - 12M	€ 10,71
Vodafone Sim Only 15 - 12M	€ 17,86
O2 Sim Only 15 - 12M	€ 17,86
EE Sim Only 14,99 - 12M	€ 17,84

Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Advanced Plan 16 - 12M	€ 19,05
Vodafone Sim Only 17 - 12M	€ 20,24
O2 Sim Only 18 - 12M	€ 21,43
EE Sim Only 17,99 - 12M	€ 21,42

Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
EE Everything Pack 10	€ 11,90
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 11,90
Vodafone Big Value 10	€ 11,90
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 11,90

Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
EE Everything Pack 10	€ 11,90
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 11,90
Vodafone Big Value 10	€ 11,90
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 11,90

Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
EE Everything Pack 10	€ 11,90
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 11,90
Vodafone Big Value 10	€ 11,90
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 11,90

Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
EE Everything Pack 15	€ 17,86
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 11,90
Vodafone Big Value 15	€ 17,86
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 11,90

Internet mobile - catégorie 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Data Sim - 12M	€ 10,12
EE Data Sim 500 - 1M	€ 7,14

Internet mobile - catégorie 2

Plan tarifaire	
Vodafone Data - 12M	€ 11,90
Three Mobile Broadband - 12M	€ 8,93
O2 Data Sim - 12M	€ 17,84

Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
EE Data - 1M	€ 17,86
Vodafone Data - 12M	€ 17,86
Three Mobile Broadband - 1M	€ 9,52
O2 Data Sim - 12M	19,05

Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Mobile Broadband - 12M	€ 15,48
O2 Data Sim - 12M	€ 26,19

Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime Extra	€ 30,24
BT Unlimited Anytime Calls	€ 36,77

Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime Extra	€ 30,24
BT Unlimited Anytime Calls	€ 39,81

Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime Extra	€ 30,24
BT Unlimited Anytime Calls	€ 39,81

Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime Extra	€ 30,24
BT Unlimited Anytime Calls	€ 44,87

Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime Extra	€ 30,24
BT Unlimited Anytime Calls	€ 44,87

Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
BT "Infinity 1 & UK Weekend Calls" 52 12m	€ 28,99	€ 40,89
Sky "Fibre & Pay As You Talk" 38 12m	€ 27,40	€ 42,55
Sky "Fibre & Talk Anytime" 38 12m	€ 35,40	€ 35,40
TalkTalk "Fibre Broadband" 38 18m	€ 35,20	€ 42,70
Virgin Media "Super 50 Fibre Broadband and calls" 50 12m	€ 36,99	€ 44,99

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
BT "Starter & Infinity 1 & UK Weekend Calls" 52 12m	€ 28,99	€ 40,89
Sky "Fibre & Pay As You Talk & The Original Bundle" 38 12m	€ 47,40	€ 62,55
Sky "Fibre & Talk Anytime & The Original Bundle" 38 12m	€ 55,40	€ 55,40
TalkTalk "Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium" 38 18m	€ 37,70	€ 45,20
Virgin Media "Big Easy" 50 12m	€ 41,99	€ 49,99

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
BT "Starter & Infinity 1 & UK Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan" 52 12m	€ 33,99	€ 45,89
TalkTalk "Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Mobile Plan 400/Unl/500" 38 18m	€ 50,70	€ 58,20
TalkTalk "Plus TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Free SIM (100 min/200 MB)+ data boost" 38 18m	€ 52,70	€ 56,70
Virgin Media "Big Easy + Mobile SIM" 50 12m	€ 49,99	€ 57,99

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

France

Téléphonie mobile postpaid - profil 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Sosh 4,99 - 1M	€ 5,00
SFR Starter 10,99 - 12M	€ 10,91
Bouygues B&You 4,99 - 1M	€ 5,00
Free 2 - 1M	€ 2,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Sosh 4,99 - 1M	€ 5,00
SFR Starter 10,99 - 12M	€ 10,91
Bouygues B&You 4,99 - 1M	€ 5,00
Free 2 - 1M	€ 2,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Sosh 4,99 - 1M	€ 5,00
SFR Starter 10,99 - 12M	€ 10,91
Bouygues B&You 4,99 - 1M	€ 6,50
Free 2 - 1M	€ 2,00

Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Sosh 4,99 - 1M	€ 10,00
SFR Starter 15,99 - 12M	€ 16,01
Bouygues B&You 14,99 - 1M	€ 15,01
Free 19,99 - 1M	€ 20,01

Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Sosh 19,99 - 1M	€ 20,01
SFR Sfarter 25,99 - 12M	€ 26,02
Bouygues B&You 24,99 - 1M	€ 20,01
Free 19,99 - 1M	€ 20,01

Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Sosh 19,99 - 1M	€ 20,01
SFR Power 35,99 - 12M	€ 36,03
Bouygues B&You 24,99 - 1M	€ 20,01
Free 19,99 - 1M	€ 20,01

Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Orange Max 20	€ 20,02
SFR La Carte 15	€ 15,02
Bouygues Classique 20	€ 20,02

Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Orange Max 20	€ 20,02
SFR Recharge 20	€ 20,02
Bouygues Carte XL 20	€ 20,02

Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Orange Max 20	€ 20,02
SFR Recharge 20	€ 20,02
Bouygues Carte XL 20	€ 20,02

Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
SFR Recharge 30	€ 30,03
Orange Max 20	€ 20,02
Bouygues Carte XL 40	€ 40,04

Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Let's Go - 1M	€ 25,02
SFR Partout - 1M	€ 16,01

Large bande - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange "Livebox Découverte ADSL/VDSL2" 15/50 1m	€ 41,15
SFR "Internet Seul ADSL/VDSL" (zone degroupée) 20/70 12m	€ 36,86

Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Free "Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroucée)" 15/50 1m	€ 35,98	€ 35,98	€ 35,98
SFR "Box de SFR ADSL/VDSL" (zone dégroupée) 20/70 12m	€ 32,99	€ 37,99	€ 37,99

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Orange "Livebox Zen sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2" 15/50 1m	€ 49,14	€ 54,14	€ 54,14
Free "Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégroucée)" 8/50 1m	€ 29,99	€ 32,98	€ 32,98
SFR "Box Starter de SFR ADSL/VDSL 20/70 12m	€ 37,99	€ 37,99	€ 37,99

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Free "Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée)" 600/1000 1m	€ 29,99	€ 32,98	€ 32,98
Orange "Livebox Zen Fibre" 100 1m	€ 41,18	€ 46,18	€ 46,18
SFR "Fibre Starter de SFR" 100 12m	€ 37,99	€ 37,99	€ 37,99

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Orange "Open Zen ADSL/VDSL2 2 Go" 15/50 12m	€ 52,18	€ 57,18	€ 57,18
Free "Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégroucée) + Forfait Mobile 50 Go" 15/50 1m	€ 45,98	€ 48,97	€ 48,97

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Free "Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée) + Forfait Mobile 50 Go" 600/1000 1m	€ 45,98	€ 48,97	€ 48,97
Orange "Open Zen Fibre 2 Go" 100 12m	€ 57,18	€ 62,18	€ 62,18
SFR "Fibre Starter de SFR & Starter 1 Go" 100 12m	€ 50,98	€ 50,98	€ 50,98

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

Allemagne

Téléphonie mobile postpaid - profil 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile MagentaMobil S - 24M	€ 36,65
Vodafone Red S - 24M	€ 31,45
O2 Basic - 24M	€ 10,48

Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile MagentaMobil S - 24M	€ 36,65
Vodafone Red S - 24M	€ 31,45
O2 Basic - 24M	€ 10,48

Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile MagentaMobil S - 24M	€ 36,65
Vodafone Red S - 24M	€ 31,45
O2 Basic - 24M	€ 10,48

Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile MagentaMobil S - 24M	€ 36,65
Vodafone Red S - 24M	€ 31,45
O2 Basic - 24M	€ 10,48

Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile MagentaMobil S - 24M	€ 36,65
Vodafone Red S - 24M	€ 31,45
O2 All-in M - 24M	€ 31,45

Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile MagentaMobil M - 24M	€ 36,65
Vodafone Red M - 24M	€ 47,14
O2 All-in L - 24M	€ 41,94

Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Vodafone CallYa Smartphone Special	€ 15,73
T-Mobile MagentaMobile Start	€ 12,09
O2 Smart M	€ 10,48

Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Vodafone CallYa Smartphone Special	€ 15,73
T-Mobile MagentaMobile Start	€ 13,79
O2 Smart M	€ 10,48

Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Vodafone CallYa Smartphone Special	€ 15,73
T-Mobile MagentaMobile Start	€ 12,09
O2 Smart M	€ 10,48

Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
Vodafone CallYa Smartphone Allnet Flat	€ 23,07
O2 Smart L	€ 26,20

Internet mobile - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Surf Flat M - 24M	€ 15,72
T-Mobile Data Comfort S - 24M	€ 15,68
Vodafone DataGo S - 24M	€ 15,72

Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Data M - 24M	€ 20,96
T-Mobile Data Comfort M - 24M	€ 20,92
Vodafone DataGo M - 24M	€ 20,96

Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Data Sim L - 1M	€ 31,45
T-Mobile Data Comfort L - 24M	€ 31,41
Vodafone DataGo L - 24M	€ 31,45

Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
1&1 'DSL 50' 50 1m	€ 34,07	€ 38,31	€ 41,28
Deutsche Telekom 'MagentaZuhause M' 50 24m	€ 46,96	€ 51,01	€ 53,84
Kabel Deutschland 'Internet & Phone 50' 50 24m	€ 37,27	€ 41,51	€ 42,36
Vodafone 'Internet & Phone DSL 50' 50 24m	€ 43,78	€ 48,02	€ 49,09

Dual-play (large bande + TF) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
1&1 "DSL 100" 100 1m	€ 34,99	€ 38,97	€ 41,76
Deutsche Telekom "MagentaZuhause L" 100 24m	€ 49,89	€ 53,69	€ 54,28
Vodafone "Internet & Phone Kabel 100" 100 24m	€ 34,99	€ 38,97	€ 41,76
Unitymedia "2play COMFORT 120" 100 24m	€ 34,99	€ 38,97	€ 41,76

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
1&1 "DSL 50 & Fernsehen" 50 1m	€ 41,98	€ 45,96	€ 48,75
Deutsche Telekom "MagentaZuhause M & Entertain TV" 50 24m	€ 54,84	€ 58,64	€ 59,23
Vodafone "Internet & Phone Kabel 32 & Vodafone TV" 32 24m	€ 33,98	€ 37,96	€ 40,75
Unitymedia "3play START 60" 60 24m	€ 34,99	€ 38,97	€ 41,76

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
1&1 "DSL 100 & Fernsehen" 100 1m	€ 44,98	€ 48,96	€ 51,75
Deutsche Telekom "MagentaZuhause L & Entertain TV" 100 24m	€ 59,84	€ 63,64	€ 64,23
Vodafone "Internet & Phone Kabel 100 & Vodafone TV" 100 24m	€ 38,98	€ 42,96	€ 45,75
Unitymedia "3play COMFORT 120" 120 24m	€ 44,99	€ 48,97	€ 51,76

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
1&1 "DSL 50 & Fernsehen & 1&1 Handy-Flat Internet XL" 50 1m	€ 48,97	€ 52,95	€ 55,74
Deutsche Telekom "MagentaZuhause L & Entertain TV & MagentaMobil S" 50 24m	€ 86,29	€ 90,09	€ 90,68
Unitymedia "3play START 60 & Mobil Flat All Net + Surf" 60 24m	€ 59,99	€ 63,97	€ 66,76
Vodafone "Internet & Phone Kabel 32 & Vodafone TV & Red S" 32 24m	€ 63,97	€ 67,95	€ 70,74

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
1&1 "DSL 100 & Fernsehen & 1&1 Handy-Flat Internet XL" 100 1m	€ 51,97	€ 55,95	€ 58,74
Deutsche Telekom "MagentaZuhause L & Entertain TV & MagentaMobil S" 100 24m	€ 91,29	€ 95,09	€ 95,68
Vodafone "Internet & Phone Kabel 100 & Vodafone TV & Red S" 100 24m	€ 68,97	€ 72,95	€ 75,74
Unitymedia "3play COMFORT 120 & Mobil Flat All Net + Surf" 120 24m	€ 64,99	€ 68,97	€ 71,76

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

Luxembourg

Téléphonie mobile postpaid - profil 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post Basic - 1M	€ 8,68
Tango K.O. - 1M	€ 10,82
Orange Hello Europe Intense Light - 24M	€ 6,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post Basic - 1M	€ 17,37
Tango Smart S - 12M	€ 13,78
Orange Hello Europe Intense Light - 24M	€ 6,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post Basic - 1M	€ 18,28
Tango Smart S - 12M	€ 13,78
Orange Hello Europe Intense Light - 24M	€ 6,89

Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post Scoubidou - 24M	€ 27,56
Tango Smart S - 12M	€ 13,78
Orange Elo - 24M	€ 13,78

Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post Scoubidou - 24M	€ 32,16
Tango Smart LU - 12M	€ 13,78
Orange Elo - 24M	€ 13,78

Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post Scoubidou - 24M	€ 36,75
Tango Smart LU - 12M	€ 13,78
Orange Elo - 24M	€ 13,78

Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Tango carte Go	€ 7,05
Orange la carte	€ 6,43
Post Tip Top	€ 18,38

Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Tango carte Go	€ 14,10
Orange la carte	€ 12,86
Post Tip Top	€ 31,24

Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Tango carte Go	€ 7,05
Orange la carte	€ 7,35
Post Tip Top	€ 12,86

Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
Tango carte Go	€ 21,20

Internet mobile - catégorie 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Tango Internet Mobile M - 1M	€ 9,28
Post S - 1M	€ 9,19

Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Post M - 1M	€ 13,78
Orange Internet Everywhere L - 12M	€ 9,19

Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Tango Internet Mobile L - 1M	€ 13,97
Orange Internet Everywhere Tab - 24	€ 22,97

Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
Orange LU Fix Line Classic	€ 20,19
Post Ligne Fixe	€ 21,98
SFR FIXE SFR SILVER	€ 26,14

Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
Orange LU Fix Line Classic	€ 22,48
Post Ligne Fixe	€ 27,73
SFR FIXE SFR SILVER	€ 30,40

Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Orange LU Fix Line Classic	€ 22,69
Post Ligne Fixe	€ 29,03
SFR FIXE SFR SILVER	€ 30,64

Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
Orange LU Fix Line Classic	€ 26,47
Post Ligne Fixe	€ 35,25
SFR FIXE SFR SILVER	€ 37,68

Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
Orange LU Fix Line Classic	€ 26,82
Post Ligne Fixe	€ 37,48
SFR FIXE SFR SILVER	€ 38,09

Dual-play (large bande + TV) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
POST "Bamboo TV & Internet M" 100 24m	€ 78,08
POST "Bamboo TV & Internet L" 200 24m	€ 92,08
POST "Bamboo TV & Internet XL" 1000 24m	€ 165,08

Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
LOL "LOL Fiber 100 & LOL TV" 100 24m	€ 80,40	€ 83,89	€ 86,33
POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe M" 100 24m	€ 83,08	€ 85,13	€ 85,30

Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
LOL "LOL Fiber 100 & LOL TV & LOL Mobile Home" 100 24m	€ 103,40	€ 106,89	€ 109,33
Orange "Open TV Speed avec Elo" 120 24m	€ 92,53	€ 96,06	€ 98,36
POST "Bamboo TV & Internet & Tél. Fixe M & Scoubido Call/SMS M + Mobile Internet S" 100 24m	€ 108,08	€ 110,13	€ 110,30
Tango "Tango Complet Blue 100 & Tango TV Primo & new Tango Smart LU" 100 24m	€ 93,50	€ 97,06	€ 99,37

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

