

**I B P T**

---

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

**ÉTUDE COMPARATIVE DU NIVEAU DES PRIX DES  
PRODUITS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS EN  
BELGIQUE, AUX PAYS-BAS, EN FRANCE, EN  
ALLEMAGNE ET AU ROYAUME-UNI [TARIFS DU  
MOIS D'AOÛT 2014]**

---

**\*\*\*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.\*\*\***

---



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DE BASE</b> .....	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>15</b>
3.1	Téléphonie mobile postpaid .....	16
	<i>Calcul des coûts de la téléphonie mobile postpaid</i> .....	16
	<i>Explication des profils de téléphonie mobile postpaid</i> .....	17
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (postpaid)</i> .....	20
3.2	Téléphonie mobile prepaid .....	22
	<i>Calcul des coûts de téléphonie mobile prepaid</i> .....	22
	<i>Explication des profils de téléphonie mobile prepaid</i> .....	23
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (prepaid)</i> .....	24
3.3	Téléphonie fixe.....	26
	<i>Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe</i> .....	26
	<i>Explication des profils de téléphonie fixe</i> .....	27
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie fixe</i> .....	28
3.4	Internet haut débit .....	29
	<i>Calcul des coûts de l'Internet haut débit</i> .....	29
	<i>Explication des catégories de produits Internet haut débit</i> .....	29
	<i>Sélection des opérateurs Internet haut débit</i> .....	30
3.5	Internet mobile .....	32
	<i>Calcul des coûts pour l'Internet mobile</i> .....	32
	<i>Explication des catégories d'Internet mobile</i> .....	32
	<i>Choix des opérateurs Internet mobile</i> .....	33
3.6	Multiple-play .....	34
	<i>Calcul des coûts du multiple-play</i> .....	34
	<i>Choix des opérateurs multiple-play</i> .....	35
	Dual-play (haut débit et télévision) .....	35
	Dual-play (haut débit avec téléphonie fixe) .....	36
	Triple-play (haut débit avec télévision et téléphonie fixe).....	37
	Quadruple-play (haut débit avec télévision et téléphonies fixe et mobile) .....	39
3.7	Limites et questions prioritaires générales .....	40
3.8	Présentation des résultats.....	43
<b>4</b>	<b>TÉLÉPHONIE MOBILE (POSTPAID)</b> .....	<b>45</b>
4.1	Profil 1: Très petit appelant (sans données) .....	45
4.2	Profil 2: Appelant moyen (sans données).....	46
4.3	Profil 3: Petit appelant, peu de données .....	47
4.4	Profil 4: Appelant moyen, quantité moyenne de données.....	48
4.5	Profil 5: Gros appelant, quantité de données élevée .....	49

4.6	Profil 6: Appellant intensif, données intensives.....	50
4.7	Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile postpaid .....	51
<b>5</b>	<b>TÉLÉPHONIE MOBILE (PREPAID) .....</b>	<b>53</b>
5.1	Profil 1: Petit appellant (sans données) .....	53
5.2	Profil 2: Gros appellant (sans données) .....	54
5.3	Profil 3: Appellant moyen (avec données).....	55
5.4	Profil 4: Petit appellant (avec beaucoup de données) .....	56
5.5	Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile prepaid .....	57
<b>6</b>	<b>TÉLÉPHONIE FIXE .....</b>	<b>58</b>
6.1	Profil 1: Faible consommation .....	58
6.2	Profil 2: Consommation moyenne (heures creuses et week-end).....	59
6.3	Profil 3: Consommation moyenne (heures pleines) .....	60
6.4	Profil 4: Consommation intensive (heures creuses et week-end).....	61
6.5	Profil 5: Consommation intensive (heures pleines).....	62
6.6	Synthèse des résultats pour la téléphonie fixe.....	63
<b>7</b>	<b>INTERNET HAUT DÉBIT .....</b>	<b>64</b>
7.1	Catégorie 1: Bas débit.....	64
7.2	Catégorie 2: Vitesse moyenne .....	64
7.3	Catégorie 3: Haut débit .....	64
7.4	Catégorie 4: Très haut débit.....	64
<b>8</b>	<b>INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES).....</b>	<b>65</b>
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
<b>9</b>	<b>DUAL-PLAY (HAUT DÉBIT ET TV) .....</b>	<b>70</b>
<b>10</b>	<b>DUAL-PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE).....</b>	<b>71</b>
10.1	Catégorie 1: Bas débit.....	71
10.2	Catégorie 2: Vitesse moyenne .....	72
10.3	Catégorie 3: Haut débit .....	74
10.4	Catégorie 4: Très haut débit.....	74
10.5	Synthèse des résultats pour le dual-play (haut débit et téléphonie fixe).....	75
<b>11</b>	<b>TRIPLE-PLAY (HAUT DÉBIT + TV + TÉLÉPHONIE FIXE) .....</b>	<b>77</b>

11.1	Catégorie 1: Bas débit.....	77
11.2	Catégorie 2: Vitesse moyenne.....	78
11.3	Catégorie 3: Haut débit.....	81
11.4	Catégorie 4: Très haut débit.....	84
11.5	Synthèse des résultats pour le triple-play (haut débit, télévision et téléphonie fixe) .....	87
<b>12</b>	<b>QUADRUPLE-PLAY (HAUT DÉBIT + TV + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉPHONIE MOBILE) .....</b>	<b>89</b>
<b>13</b>	<b>ÉLÉMENTS QUALITATIFS: SUJETS ET TENDANCES.....</b>	<b>90</b>
13.1	Sujet 1: Internet haut débit (disponibilité et pénétration) .....	90
13.2	Sujet 2: La vitesse de téléchargement réelle comparée à la vitesse de téléchargement affichée <sup>92</sup>	
13.3	Sujet 3: Internet mobile (couverture, pénétration, utilisation, volume).....	95
13.4	Sujet 4: Pénétration des offres conjointes .....	97
13.5	Sujet 5: Caractéristiques qualitatives des plans tarifaires.....	99
13.6	Synthèse des éléments qualitatifs.....	101
<b>ANNEXE A</b>	<b>APERÇU DES PLANS TARIFAIRES .....</b>	<b>103</b>
<b>ANNEXE B</b>	<b>ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE C</b>	<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>110</b>

## 1 EXECUTIVE SUMMARY

### Éléments méthodologiques clés de l'étude:

- Au total, 699 plans tarifaires ont été analysés dans cinq pays (l'Allemagne, la Belgique, la France, les Pays-Bas 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 est basée 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 sont établis après avoir interrogé les principaux opérateurs belges. Ils ne sont pour autant 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, un minimum de trois opérateurs ont été sélectionnés par pays. La part de marché commune de ces opérateurs s'élève à 80% au moins.
- Les tarifs ont été compilés entre le 1/08/2014 et le 12/08/2014: cette étude constitue dès lors un arrêt sur image des prix de 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 norme utilisée à cet effet est la Belgique.
- Les frais d'installation uniques et les promotions limitées dans le temps 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 plus 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, la 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, non repris dans la comparaison des prix.

### TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID<sup>1</sup>

En moyenne, la Belgique se classe troisième. En général, un consommateur paierait un peu moins en France ou au Royaume-Uni pour sa consommation en matière de téléphonie mobile. Les Pays-Bas et l'Allemagne sont généralement plus chers. En ce qui concerne le profil 4 (le profil le plus représentatif pour l'utilisateur mobile moyen en Belgique), la Belgique se classe favorablement, à la deuxième place. Seul le Royaume-Uni est moins cher pour ce profil.

### TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID<sup>2</sup>

La Belgique conserve sa bonne position par rapport à 2012 et 2013. La Belgique se classe deuxième, après le Royaume-Uni. Un client *prepaid* serait moins bien loti en France, la différence de prix étant assez importante. Les tarifs sont également plus élevés aux Pays-Bas et en Allemagne.

### TÉLÉPHONIE FIXE<sup>3</sup>

En général, la Belgique occupe une position favorable dans le groupe des pays étudiés. La Belgique enregistre le prix moyen pondéré le plus bas pour deux des cinq profils (les profils « lourds » 4 et 5). Pour le profil 2, la Belgique occupe la deuxième place du classement. En ce qui concerne les profils 1 et 3, la Belgique enregistre un score moyen et se classe derrière la France et l'Allemagne. Pour tous les profils utilisateurs, un consommateur belge paierait plus au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.

### INTERNET HAUT DÉBIT<sup>4</sup>

En l'absence d'observations au sein du groupe d'opérateurs belges sélectionnés et en raison d'un manque de représentativité<sup>5</sup>, une comparaison des pays n'est pas possible en ce qui concerne les produits haut débit *standalone*.

---

<sup>1</sup> La grande majorité des appelants mobiles possède un contrat mobile *standalone* (individuel), autrement dit, seule une petite minorité conclut un contrat mobile incluant d'autres services télécoms (dans une offre conjointe).

<sup>2</sup> 40% des appelants mobiles utilisent une carte prépayée (48% l'année dernière). Ce groupe d'utilisateurs téléphone en moyenne moins que les personnes possédant un abonnement *postpaid*: seuls 12% de la totalité des minutes d'appels sortants s'inscrivent dans le cadre d'un plan tarifaire *prepaid*.

<sup>3</sup> Sur tous les ménages possédant un abonnement à la téléphonie fixe, 71,7% l'achètent dans le cadre d'une offre conjointe. Les 28,3% 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.

<sup>4</sup> La tendance à la baisse de la vente de haut débit fixe en tant que produit *standalone* s'est poursuivie en 2013: seuls 16,6% d'abonnés haut débit achètent encore ce produit sous la forme *standalone*. Cette évolution apparaît clairement dans le cadre de la présente étude de prix.

<sup>5</sup> Voir « règle des 30% », §8.

## **INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)<sup>6</sup>**

Par rapport aux pays voisins, la Belgique réalise un score relativement bon en ce qui concerne les plans tarifaires pour une consommation faible à élevée. Seul le Royaume-Uni est moins cher dans ces catégories. Dans la catégorie consommation intensive, la Belgique obtient de mauvais résultats: la Belgique se retrouve ici à la dernière place.

## **DUAL-PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉVISION)<sup>7</sup>**

Cette combinaison *dual-play* est uniquement proposée par des opérateurs belges et néerlandais. Un résultat valable n'est obtenu que pour la catégorie 2 (vitesse moyenne). Dans cette catégorie, l'offre néerlandaise est plus compétitive lorsque l'on considère le prix moyen pondéré. En Belgique, seul VOO propose le *dual-play* haut débit et télévision avec un très haut débit pour la composante haut débit.

## **DUAL-PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)<sup>8</sup>**

Les opérateurs belges sélectionnés offrent uniquement le *dual-play* haut débit et téléphonie fixe avec une vitesse moyenne. Sans coût d'utilisation supplémentaire pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe la troisième place du groupe constitué par les quatre pays où cette combinaison *dual-play* existe. Dans ce scénario, c'est en France que le prix moyen pondéré est le plus bas. Toutefois, si l'on prend en considération les coûts pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe, tant en ce qui concerne le profil 1 (25 appels) que le profil 2 (70 appels), la deuxième position du classement, après l'Allemagne, où l'augmentation du coût total après l'ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est de loin la plus faible.

## **TRIPLE-PLAY<sup>9</sup>**

Dans la catégorie 2 (30 à 60 Mbps), la Belgique occupe, sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, une avant-dernière place peu favorable dans le groupe des cinq pays étudiés. Lorsque les coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe (25 appels) sont pris en considération, la Belgique est le deuxième pays le moins cher de l'exercice de comparaison. En intégrant le calcul des coûts de 70 appels de téléphonie fixe, l'Allemagne prend la deuxième place du classement, devant la Belgique. La France se profile nettement comme le pays le moins cher pour ce type de produits.

En ce qui concerne la catégorie 3 (60 à 100 Mbps), les coûts relativement avantageux pour la téléphonie fixe en Belgique jouent en sa faveur. En comptabilisant le coût de 70 appels, notre

---

<sup>6</sup> Le taux de pénétration des données mobiles (sans trafic de la voix, donc des *dongles* et cartes SIM pour tablettes) est très bas en Belgique et n'atteint que 6%.

<sup>7</sup> En Belgique, environ 21% des ménages achètent une offre *dual-play*. La combinaison haut débit + télévision est la plus fréquente (54% de toutes les offres *dual-play*).

<sup>8</sup> En Belgique, environ 21% des ménages achètent une offre *dual-play*. La combinaison haut débit + téléphonie fixe est la deuxième offre la plus fréquente (24% de toutes les offres *dual-play*).

<sup>9</sup> Un *triple-play* classique (téléphonie fixe + haut débit + télévision) est l'offre conjointe la plus achetée (environ 35% de tous les ménages achètent un *triple-play*).

pays se révèle être le pays le plus concurrentiel d'un groupe de trois pays (la Belgique, les Pays-Bas et le Royaume-Uni).

Dans la catégorie 4 (plus de 100 Mbps) enfin, notre pays se trouve en queue du peloton des quatre pays retenus dans l'analyse. La situation est un peu plus avantageuse lorsque les coûts d'un profil 2 téléphonie fixe (70 appels) sont pris en compte. Dans ce cas, les coûts additionnels augmentent le coût moyen pondéré total pour les Pays-Bas et font passer la Belgique à l'avant-dernière place du classement. La France se profile à nouveau comme le pays le moins cher dans cette catégorie.

Vu les modifications au niveau de la méthodologie, une comparaison par rapport à l'édition précédente de l'étude de prix n'est pas évidente. Il semblerait que la situation n'ait pas changé de manière significative dans le sens où, pour les produits avec une vitesse de téléchargement de moins de 100 Mbps, la Belgique se positionne plutôt dans le milieu du classement, alors que pour les offres *triple-play* avec une composante Internet ultra-rapide (>100 Mbps), notre pays se révèle cher par rapport aux pays voisins qui proposent de tels produits.

## 2 OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DE BASE

1. L'objectif de la présente 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. La présente étude a été entamée initialement par l'IBPT en 2012 à la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre. Le présent document est la troisième édition, basée sur des données compilées en août 2014.
2. L'IBPT a enquêté sur le niveau des prix des produits de télécommunications dans un ensemble de cinq pays (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne et Royaume-Uni). Au total, 699 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans les cinq pays précités, dont
  - 263 pour la téléphonie mobile
  - 52 pour la téléphonie fixe
  - 103 pour l'Internet mobile
  - 29 pour l'Internet haut débit
  - 86 pour les offres *dual-play*
  - 98 pour les offres *triple-play*
  - 68 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 d'utilisateurs préalablement établis<sup>10</sup>;
  - 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 opérateurs principaux 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.

---

<sup>10</sup> Uniquement pour les téléphonies fixe et mobile, les autres types de produits étant répartis en catégories de produits.

4. Le chapitre 3 décrit la méthodologie plus en détail. D'une manière générale, cet exercice de comparaison a été établi de la même manière que l'année passée mais quelques ajustements ont été apportés.

### Profils d'utilisateur et catégories de produits

5. Afin de pouvoir comparer les différents plans tarifaires, l'on utilise des profils d'utilisateur (pour les téléphonies 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 quel plan tarifaire est 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 d'utilisateur et aux catégories de produits, comme il ressort du tableau ci-dessous:

#### PROFIL UTILISATEUR:

Téléphonies mobile et fixe

- 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 les téléphonies fixe et mobile), le coût mensuel a été calculé pour chaque plan tarifaire. La moyenne pondérée par profil est ensuite représentée. Cette moyenne est obtenue en multipliant les plans tarifaires les moins chers par profil d'un même pays par la part de marché<sup>11</sup> qu'un opérateur déterminé possède sur

<sup>11</sup> Les parts de marché renseignées dans les rapports annuels des opérateurs et les données des régulateurs nationaux, telles que communiquées par Ofcom sur leur site Internet. Il s'agit en l'occurrence de parts de marché communes du marché mobile (*postpaid/prepaid*). Les parts de marché sont rééchelonnées à 100 (c.-à-d.: les parts de marché des opérateurs dans un pays déterminé sont adaptées afin de totaliser 100%). Les

ce marché. Elle indique ce qu'un utilisateur final répondant à un profil déterminé dépenserait en moyenne dans un pays.

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% »)<sup>12</sup>. Les résultats non-représentatifs ne sont pas repris dans les graphiques - c'est la raison pour laquelle les cinq pays faisant l'objet de l'étude ne sont pas nécessairement repris dans tous les graphiques. La non-reprise d'un pays peut également être la conséquence de la non-disponibilité de plans tarifaires dans une catégorie déterminée 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 belge<sup>13</sup> 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 d'utilisateur/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 des utilisateurs typiques dans d'autres pays étudiés et les catégories de produits ne rejoignent pas nécessairement de manière optimale 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.

---

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).

<sup>12</sup> 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 ce n'est pas le cas, 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.

<sup>13</sup> 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 quelque peu ajustés.

11. L'IBPT estime néanmoins que pour l'interprétation de la présente étude, il convient 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.

### 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	Haut débit et offres conjointes
<b>Belgique</b>	- Base Company - Belgacom - Mobistar - Telenet	- Belgacom - Numericable - Telenet - Voo	- Belgacom (y compris Scarlet) - Numericable - Telenet - Voo - Snow*
<b>Pays-Bas</b>	- KPN - T-Mobile - Vodafone	- KPN - Tele2* - UPC* - Ziggo*	- KPN* - Tele2 - UPC* - Ziggo*
<b>France</b>	- Bouygues - France Telecom (Orange) - Free - SFR	- Bouygues* - Free* - France Telecom (Orange) - Numericable* - SFR	- Bouygues - France Telecom (Orange) - Free* - Numericable* - SFR
<b>Allemagne</b>	- Deutsche Telekom - E-Plus - O2 - Vodafone	- Deutsche Telekom - Kabel Deutschland - Vodafone*	- 1&1 - Deutsche Telekom - O2* - Vodafone* - Unity Media (UPC)
<b>Royaume-Uni</b>	- 3UK - EE (T-Mobile & Orange) - O2 - Vodafone	- BT - Sky - Talktalk - Virgin Media*	- BT* - Sky* - Talktalk* - Virgin Media

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

13. Tous les opérateurs précités ne proposent pas tous leurs services séparément. La téléphonie fixe et le haut débit fixe en particulier sont de plus en plus difficiles à obtenir comme 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. Les opérateurs qui remplissent les critères de représentativité mais ne proposent pas de produits *standalone* pour un certain type de produits ont été désignés

par le marquage'\*' dans le tableau ci-dessus. Dans l'exercice de comparaison des produits *standalone*, aucun produit des opérateurs en question n'a dès lors été repris.

14. L'exercice de comparaison pour les services 'téléphonie fixe *standalone*' et 'haut débit fixe *standalone*' est donc moins représentatif.

### 3 MÉTHODOLOGIE

15. Au total, 699 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans cinq pays, à savoir la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni. En raison de leur proximité, ces pays constituent traditionnellement un groupe de comparaison souvent utilisé.
16. Tous les tarifs ont été compilés en août 2014. Les modifications des plans tarifaires des opérateurs postérieures au mois d'août 2014 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.
17. 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 inclus séparément. Seul le plan tarifaire le moins cher est retenu<sup>14</sup> dans l'exercice de comparaison car 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 souvent inférieur au prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, après seulement six mois, le consommateur a déjà le droit de résilier son contrat unilatéralement sans devoir payer d'indemnité de résiliation.
18. 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)<sup>15</sup>. 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.

---

<sup>14</sup> En Belgique, la durée minimale d'un contrat est de six mois par définition.

<sup>15</sup> 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](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/EN/prc_ppp_esms.htm).

Pays	Taux de TVA	PPP (EU-27 = 1)	PPP (Belgique = 1)
Belgique	21%	1,1264	1
Pays-Bas	21%	1,09829	0,9750
France	20%	1,12353	0,9975
Allemagne	19%	1,04160	0,9250
Royaume-Uni	20%	0,923997	0,8203

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

19. 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 questions prioritaires générales pour l'interprétation de cette étude.

### 3.1 Téléphonie mobile postpaid

#### Calcul des coûts de la téléphonie mobile postpaid

20. 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.
21. 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;
22. 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).
23. D'autres avantages éventuels n'ont pas été pris en considération<sup>16</sup>. 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 non plus été pris en considération dans la comparaison des prix.
24. 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

<sup>16</sup> 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.

comparaison des prix des tarifs *postpaid*<sup>17</sup>. Les plans tarifaires qui ne pouvaient être achetés que via Internet (*web-only*) ont également été inclus. Les plans tarifaires avec une limite d'utilisation (par ex. les « forfaits bloqués ») n'ont pas été pris en considération.

25. 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 opte 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.
26. 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 considération<sup>18</sup>.
27. Les tarifs appliqués pour les MMS et les tarifs internationaux pour les appels/SMS/données (*roaming*) n'ont pas été portés en compte dans les profils choisis.
28. 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: aussi les clients changent-ils plus rapidement d'appareil. Du fait que les plans tarifaires *SIM-only* sont moins souvent achetés, les plans tarifaires à l'étranger sont moins représentatifs dans cet exercice de comparaison.

#### Explication des profils de téléphonie mobile postpaid

29. Afin de disposer d'une base de comparaison solide permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, six profils de consommateurs ont été élaborés, comprenant tous une consommation donnée par l'utilisateur final<sup>19</sup>. Le schéma ci-dessous donne un aperçu de ces profils.

---

<sup>17</sup> Le plan tarifaire « Prix selon usage » de Telenet en est un exemple. Contrairement aux plans tarifaires *prepaid*, il n'est pas exigé que le client charge préalablement un montant déterminé pour ces plans tarifaires.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie mobile sur

30. Comme il peut être inféré de la figure 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.
31. Ces profils dans la figure ci-dessous sont appliqués à tous les plans tarifaires *postpaid*. Par conséquent, il a, pour chaque profil, été vérifié quel plan tarifaire était le moins cher par opérateur. Ce plan tarifaire le moins cher par opérateur pour un profil donné est inclus dans la comparaison des prix<sup>20</sup>. 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		
<b>Total</b>		<b>60 min</b>	<b>15 min</b>	<b>24 min</b>	<b>21 min</b>		

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		
<b>Total</b>		<b>120 min</b>	<b>30 min</b>	<b>48 min</b>	<b>42 min</b>		

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		
<b>Total</b>		<b>100 min</b>	<b>10 min</b>	<b>60 min</b>	<b>30 min</b>		

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.

<sup>20</sup> Dans ce cadre, 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, a été privilégiée. Pour plus d'informations concernant cette hypothèse, voir section 3.7.

Profil 4: Appellant 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		
<b>Total</b>		<b>120 min</b>	<b>30 min</b>	<b>48 min</b>	<b>42 min</b>		

Profil 5: Gros appellant, 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		
<b>Total</b>		<b>300 min</b>	<b>75 min</b>	<b>120 min</b>	<b>105 min</b>		

Profil 6: Appellant intensif, données intensives: 400 minutes d'appel, SMS illimités, 2GB 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		
<b>Total</b>		<b>400 min</b>	<b>40 min</b>	<b>240 min</b>	<b>120 min</b>		

Schéma 3: Aperçu des profils de téléphonie mobile *postpaid*

32. 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 appellant. 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 proportion moins importante de consommateurs en Belgique. Le profil 6 surtout est encore orienté vers l'avenir, compte tenu du trafic intense de données (2 GB). Ce profil correspond le mieux à un plan tarifaire *unlimited*.
33. 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 102 minutes en 2013. En moyenne, 176 SMS ont été envoyés par mois. 45% du nombre total d'utilisateurs mobiles actifs utilisent des données mobiles et par utilisateur de données mobile, la consommation moyenne était de 135 MB (par mois) en 2013. Entre-temps, la consommation des données a déjà augmenté pour atteindre 54% (S1 2014).
34. 88% des minutes d'appel proviennent des utilisateurs GSM avec un abonnement *postpaid* (fin 2013). Les 12% 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 2013). Le nombre d'utilisateurs *prepaid* affiche une tendance à la baisse ces dernières années.

#### **Choix des opérateurs de téléphonie mobile (postpaid)**

35. Le schéma à la page suivante donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie mobile. Au total, il s'agit de 20 opérateurs pour les cinq pays, un total de 177 plans tarifaires ayant été étudiés.

BE			
Mobistar Kangourou 8	Belgacom Easy+ 10	Telenet Prix selon usage	BASE B-0
Mobistar Kangourou 15	Belgacom Easy+ 15	Telenet King	BASE B-9
Mobistar Kangourou Unlimited	Belgacom Easy+ 25	Telenet Kong	BASE B-15
Mobistar Dauphin 12	Belgacom Easy+ 45	Telenet King Supersize	BASE B-19
Mobistar Dauphin 15	Belgacom Smart+ 15		BASE B-19-Base
Mobistar Dauphin 20	Belgacom Smart+ 25		BASE B-25
Mobistar Panthère 25	Belgacom Smart+ 35		BASE B-29
Mobistar Panthère 45	Belgacom Smart+ 50		BASE B-29-Base
Mobistar Panthère 60	Belgacom Smart+ 65		BASE B-39
	Belgacom Generation MTV 10		BASE B-49
	Belgacom Generation MTV 15		BASE B-59
	Belgacom Generation MTV 25		BASE B-Europe-19
			BASE B-Europe-39
			BASE B-Europe-99
NL			
KPN Budget 100 (12&24m)	Vodafone Red Essential (12&24m)	T-Mobile Smart Seconds 50 (12&24m)	
KPN Budget 300 (12&24m)	Vodafone Red (12&24m)	T-Mobile Smart Seconds 200 (12&24m)	
KPN Basis 150 (12&24m)	Vodafone Red Super (12&24m)	T-Mobile Bel en SMS 70 (12&24m)	
KPN Basis 300 (12&24m)	Vodafone Smart 200 (12&24m)	T-Mobile Bel en SMS 110 (12&24m)	
KPN Alles-in-1 Mobiel Instap (12&24m)	Vodafone Smart 500 (12&24m)	T-Mobile Bel en SMS 220 (12&24m)	
KPN Alles-in-1 Mobiel Standaard (12&24m)	Vodafone Scherp S (12&24m)	T-Mobile Bel en SMS 330 (12&24m)	
KPN Alles-in-1-Mobiel Premium (12&24m)	Vodafone Scherp M (12&24m)	T-Mobile Bel en SMS 440 (12&24m)	
	Vodafone Scherp L (12&24m)	T-Mobile Bel en SMS 550 (12&24m)	
	Vodafone Scherp XL (12&24m)	T-Mobile Stel Samen (12&24m)	
UK			
Vodafone 300 Plan (1&12m)	Three Sim Only 13 (1m)	EE Sim Only 13 (1m)	O2 Sim Only 9 (1m)
Vodafone 900 Plan (1&12m)	Three Sim Only 18 (1m)	EE Sim Only 15 (1m)	O2 Sim Only 12 (1m)
Vodafone 1200 Plan (1&12m)	Three Sim Only 18 (1m)	EE Sim Only 17 (1m)	O2 Sim Only 15 (1m)
Vodafone 1GB Plan (1m)	Three Sim Only 21 (1m)	EE Sim Only 20 (1m)	O2 Sim Only 21 (1m)
Vodafone 2 GB Plan (1m)	Three Sim Only 21 (1m)	EE Sim Only 23 (1m)	O2 Sim Only 22 (1m)
Vodafone Red Starter (12m)	Three Sim Only 26 (1m)	EE Sim Only 26 (1m)	O2 Sim Only 27 (1m)
Vodafone Red (12m)	Three Sim Only 7 (12m)	EE Sim Only 10 (12m)	O2 Sim Only 8 (12m)
Vodafone Red L (12m)	Three Sim Only 10 (12m)	EE Sim Only 12 (12m)	O2 Sim Only 9 (12m)
Vodafone Red XL (12m)	Three Sim Only 10 (12m)	EE Sim Only 14 (12m)	O2 Sim Only 11 (12m)
	Three Sim Only 15 (12m)	EE Sim Only 17 (12m)	O2 Sim Only 16 (12m)
	Three Sim Only 15 (12m)	EE Sim Only 20 (12m)	O2 Sim Only 19 (12m)
	Three Sim Only 18 (12m)	EE Sim Only 23 (12m)	O2 Sim Only 20 (12m)
	Three Sim Only 18 (12m)		O2 Sim Only 25 (12m)
	Three Sim Only 23 (12m)		O2 Sim Only 30 (12m)
FR			
Bouygues Forfait 2H 9,99 (12m)	SFR RED 2H (1m)	Orange M6 SIM (12m)	Free Forfait 20 (1m)
Bouygues Forfait 2H 14,99 (12m)	SFR RED 24H/24 (1m)	Orange M6 SIM 500M (12m)	Free Forfait 2 (1m)
Bouygues Forfait 24/24 (12m)	SFR RED 3G (1m)	Orange M6 SIM 1G (12m)	
Bouygues Forfait Sensation 29,99 (12m)	SFR RED 5G (1m)	Orange Zen 4G (12m)	
Bouygues Forfait Sensation 39,99 (12m)	SFR Carré 2H (1&12m)	Orange Zen 500Mo (12m)	
Bouygues Forfait Sensation 64,99 (12m)	SFR Carré 500M (1&12m)	Orange Origami Play 3G (12m)	
	SFR Carré 3G (1&12m)	Orange Origami Play 7G (12m)	
	SFR Carré 5G (1&12m)	Orange Jet Europe (12m)	
	SFR Carré 8G (1&12m)		
	SFR Carré 12G (1&12m)		
	SFR Carré International (1&12m)		
DE			
O2 Blue Basic Flex (1&24m)	Vodafone Red XS (24m)	E-Plus Pur Classic (24m)	T-Mobile Allnet (24m)
O2 Blue Select Flex (1&24m)	Vodafone Red S (24m)	E-Plus Smart Classic (24m)	T-Mobile XS (24m)
O2 Nxt Flex (1&24m)	Vodafone Red M (24m)	E-Plus All-in Classic (24m)	T-Mobile S (24m)
O2 Blue All-in S Flex (1&24m)	Vodafone Red L (24m)	E-Plus Pur (24m)	T-Mobile M (24m)
O2 Blue All-in M Flex (1&24m)	Vodafone Red Premium (24m)	E-Plus Smart (24m)	T-Mobile L (24m)
O2 Blue All-in L Flex (1&24m)	Vodafone Smart S (24m)	E-Plus All-in (24m)	T-Mobile XL (24m)
O2 Blue All-in XL Flex (1&24m)	Vodafone Smart M (24m)	E-Plus All-in Plus (24m)	T-Mobile XXL (24m)
O2 Blue All-in Premium Flex (1&24m)	Vodafone Smart L (24m)		T-Mobile Call 50 (24m)
O2 Blue All-in Premium (24m)	Vodafone Smart XL (24m)		
O2 Blue Basic (24m)	Vodafone Basic 50 (24m)		
O2 Blue Select (24m)	Vodafone Basic 100 (24m)		

Schéma 4: Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile *postpaid* repris.

## 3.2 Téléphonie mobile prepaid

### Calcul des coûts de téléphonie mobile prepaid

36. 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 recharge
  - 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).
37. 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 plus avantageux pour le client.
38. 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 facturé. Il est fait abstraction du crédit ainsi accumulé (la valeur de la recharge moins l'utilisation additionnelle). Le coût mensuel s'élève au moins au montant de la recharge mensuelle initiale, même si la consommation est inférieure à la valeur de cette recharge.
39. Si le consommateur obtient des minutes bonus après avoir rechargé sa carte, celles-ci ont également été portées 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 ».
40. 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 considération<sup>21</sup>.
41. La vente couplée proposant des formules d'abonnement liées 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).

---

<sup>21</sup> 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).

## Explication des profils de téléphonie mobile prepaid

42. 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.

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		
<b>Total</b>		<b>50 min</b>	<b>20 min</b>	<b>15 min</b>	<b>15 min</b>		

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		
<b>Total</b>		<b>100 min</b>	<b>40 min</b>	<b>30 min</b>	<b>30 min</b>		

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		
<b>Total</b>		<b>50 min</b>	<b>20 min</b>	<b>15 min</b>	<b>15 min</b>		

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		
<b>Total</b>		<b>20 min</b>	<b>8 min</b>	<b>6 min</b>	<b>6 min</b>		

Schéma 5: Aperçu des profils de téléphonie mobile *prepaid*.

43. Comme en atteste ce tableau, 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. A 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*.

44. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires *prepaid* d'un opérateur, il a été vérifié 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)

45. Le schéma à la page suivante donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie *prepaid*. Au total, il s'agit de 17 opérateurs pour les cinq pays, un total de 86 plans tarifaires ayant été étudiés.

BE			
Proximus Pay&Go Easy 15	Mobistar Kangourou 10	Base B-prepaid 5	
Proximus Pay&Go Easy 25	Mobistar Kangourou 15	Base B-prepaid 10	
Proximus Pay&Go Easy 50	Mobistar Kangourou 25	Base B-prepaid 15	
Proximus Pay&Go Smart 10	Mobistar Dauphin 10	Base B-prepaid 20	
Proximus Pay&Go Smart 15	Mobistar Dauphin 15	Base B-prepaid-Base 5	
Proximus Pay&Go Smart 25	Mobistar Dauphin 25	Base B-prepaid-Base 10	
Proximus Pay&Go Max 15	Mobistar Internet on Mobile 10	Base B-prepaid-Base 15	
Proximus Pay&Go Max 25	Mobistar Internet on Mobile 15	Base B-prepaid-Base 20	
Proximus Pay&Go Max 50	Mobistar Internet on Mobile 20	Base Check 10	
		Base Check 15	
		Base Check 20	
NL			
KPN Prepaid	Vodafone Prepaid 10 Vodafone Prepaid 20	T-Mobile Prepaid	
UK			
Three Pas as you Go	O2 Pay as you Go Big Bundle 10	Vodafone Freedom Freebee 10	EE Pay as you Go
Three Pay as you Go All-in One 10	O2 Pay as you Go Big Bundle 15	Vodafone Freedom Freebee 20	EE Pay as you Go 15
Three Pay as you Go All-in One 15	O2 Pay as you Go Big Bundle 20	Vodafone Freedom Freebee 30	
Three Pay as you Go All-in One 25	O2 Pay as you Go Unlimited 10	Vodafone Freedom Freebee 40	
	O2 Pay as you Go Unlimited 15	Vodafone Freebee Minutes 10	
		Vodafone Freebee Minutes 20	
		Vodafone Freebee Texts 10	
		Vodafone Freebee Texts 20	
		Vodafone Freebee Data 10	
		Vodafone Freebee Data 20	
FR			
Orange Mobicarte 25	SFR La Carte 15	Bouygues Classique 5	
Orange Mobicarte 35	SFR La Carte 25	Bouygues Classique 10	
Orange Mobicarte 20	SFR La Carte 35	Bouygues Classique 15	
Orange Mobicarte 30		Bouygues Classique 20	
		Bouygues Classique 25	
		Bouygues 24/24 - 20	
		Bouygues 24/24 - 25	
		Bouygues 24/24 - 35	
DE			
Vodafone CallYa Talk & SMS	T-Mobile Xtra Card	O2 Loop Freikarte	Base Prepaid
Vodafone CallYa Smartphone Basic	T-Mobile Xtra Call	O2 Smart S	
Vodafone CallYa Smartphone Allnet	T-Mobile Xtra Triple	O2 Smart M	
Vodafone CallYa Smartphone Allnet Flat	T-Mobile Xtra Click	O2 Smart L	
		O2 Smart XL	
		O2 Smart All-in	

Schéma 6: Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile *prepaid* repris.

### 3.3 Téléphonie fixe

#### Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe

46. 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;
47. 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 Belgacom Classic avec « Happy Time XL »).
48. 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.
49. Les frais uniques relatifs à l'installation et 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.
50. La téléphonie fixe est de plus en plus souvent comprise dans des offres conjointes (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

51. Afin de disposer d'une base de comparaison solide pour les différents plans tarifaires, cinq profils de consommateurs ont été développés<sup>22</sup>, comme l'indique le schéma ci-dessous.
52. Le profil 2 (appelant moyen, principalement le soir et le week-end) est particulièrement présent sur le marché et est donc représentatif d'une large part de la population. La population active téléphone en effet principalement durant les heures creuses. Il ressort des chiffres compilés par l'IBPT qu'un appelant moyen a téléphoné environ 207 minutes par mois en 2013. Le nombre de minutes défini au profil 2 et profil 3 s'élève à 299 minutes. Les profils 4 et 5 sont très lourds (510 minutes) et ne s'appliquent dès lors qu'à une infime partie de la population. Il en va de même pour le profil léger 1 (95 minutes).

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%

<sup>22</sup> Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie fixe sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

Schéma 7: Aperçu des profils de la téléphonie fixe.

53. Ces profils ont été appliqués à tous les plans tarifaires compilés. Ensuite - par opérateur - il a été vérifié 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

54. La figure 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 cinq pays, un total de 52 plans tarifaires ayant été étudiés.

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Belgacom	Belgacom Ligne Classic
		Belgacom Ligne Classic avec "Happy Time XL"
		Belgacom Ligne Classic avec "No Limit National"
		Belgacom Ligne Classic avec "Happy Time XL" et "No Limit National"
	Telenet	Telenet Freephone Europe
		Telenet Freephone Europe avec "Anytime"
	VOO	VOO Le Téléphone Eco Soir & W-E
		VOO Le Téléphone Blabla 24h/24h
		VOO Le Téléphone Eco Soir & W-E avec "Fixe à Mobile"
		VOO Le Téléphone Blabla 24h/24h avec "Fixe à Mobile"
Numericable	Numericable Téléphone Start	
	Numericable Téléphone Extra	
NL	KPN	KPN BelBasis
		KPN BelBudget
		KPN BelVrij Altijd
		KPN BelVrij Avond & Weekend
		KPN BelVrij Weekend
UK	BT	BT Weekend
		BT Evening & Weekend
		BT Anytime
	TalkTalk	TalkTalk Evening & Weekend
		TalkTalk UK Anytime
		TalkTalk Evening & Weekend avec "Mobile Extra"
	Sky	TalkTalk UK Anytime avec "Mobile Extra"
		Sky Talk Weekends
		Sky Freetime
FR	Orange	Sky Talk Anytime UK
		Orange Abonnement Principal
		Orange Atout
		Orange Optimal 30min
		Orange Optimal 2H
		Orange Optimal 4H
	SFR	Orange Optimal Illimité
		SFR Ligne Fixe Abonnement Seul
		SFR Ligne Fixe 2H
		SFR Ligne Fixe 3H
DE	Deutsche Telekom	SFR Ligne Fixe 5H
		SFR Ligne Fixe Illimité
		SFR Ligne Fixe Illimité avec "Mobile Illimité"
		Deutsche Telekom Call Start
		Deutsche Telekom Call Plus
		Deutsche Telekom Call Basic
		Deutsche Telekom Call Comfort
		Deutsche Telekom Call Start avec "Festnetz zum Mobil"
	Kabel Deutschland	Deutsche Telekom Call Basic avec "Festnetz zum Mobil"
		Deutsche Telekom Call Comfort avec "Festnetz zum Mobil"
		Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon
		Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec "Telefon-Flatrate"
		Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec "Best Mobile 30"
		Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec "Best Mobile 200"
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec "Telefon-Flatrate" et "Best Mobile 30"		
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec "Telefon-Flatrate" et "Best Mobile 200"		

Schéma 8: Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie fixe repris.

## 3.4 Internet haut débit

### Calcul des coûts de l'Internet haut débit

55. 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).
56. 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 une vitesse de téléchargement supérieure moyennant un supplément sur une base permanente, cela doit faire l'objet d'un plan tarifaire séparé inclus 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.
57. 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 développée plus avant.

### Explication des catégories de produits Internet haut débit

58. 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 affichée<sup>23</sup>.
59. 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

---

<sup>23</sup> La vitesse affichée peut s'écarter de la vitesse réelle. La vitesse réelle dépend d'un certain nombre de facteurs comme le nombre d'utilisateurs se servant en même temps d'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.

produits bénéficient d'une vitesse équivalente, ils peuvent encore fortement différer en raison d'autres composantes. Cela rend particulièrement difficile une comparaison objective reposant uniquement sur les vitesses de téléchargement.

60. 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 affichée<sup>24</sup>, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Catégorie 1: Bas débit	Vitesse < 30 Mbps
Catégorie 2: Vitesse moyenne	30 Mbps ≥ Vitesse < 60 Mbps
Catégorie 3: Haut débit	60 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps
Catégorie 4: Très haut débit	Vitesse ≥ 100 Mbps

Schéma 9: Aperçu des catégories de produit pour l'Internet haut débit.

61. Si plusieurs plans tarifaires sont proposés dans une même catégorie de produits par un seul opérateur, la comparaison par pays se base uniquement sur le plan tarifaire le moins cher. Les plans tarifaires qui n'ont pas été retenus dans la comparaison de prix sont toutefois mentionnés dans l'aperçu de base en annexe. Ainsi, le lecteur peut se faire une idée de la différenciation qualitative des offres Internet dans le cadre d'une seule et même technologie utilisée<sup>25</sup>.

### Sélection des opérateurs Internet haut débit

62. La figure à la page suivante donne un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'Internet haut débit. Il s'agit au total de 11 opérateurs, proposant ensemble 29 plans tarifaires.
63. Tous les opérateurs n'ont pas une couverture géographique complète et 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.

---

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> 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	Belgacom	Belgacom "Internet Overal/Partout Comfort" 30 6m
		Belgacom "Internet Overal/Partout Maxi" 30 6m
		Belgacom "Internet Overal/Partout Start" 30 6m
	Numericable	Numericable "Internet 100 Mega" 100 6m
		Numericable "Internet 200 Mega" 200 6m
		Numericable "Internet 50 Mega" 50 6m
	Telenet	Telenet "Internet 60" 60 6m
		Telenet "Basic Internet" 30 6m
		Telenet "Internet 160" 160 6m
	VOO	VOO "Fiber 120" 120 6m
		VOO "Internet à la Folie" 100 6m
		VOO "Internet Beaucoup" 45 6m
		VOO "Internet Passionément" 55 6m
		VOO "Internet un Peu" 35 6m
Scarlet	Scarlet "Scarlet Internet ADSL" 12 6m	
	Scarlet "Scarlet Internet VDSL2" 30 6m	
DE	1&1	1&1 "Surf-Flat 6.000" 6 1m
		1&1 "Surf-Flat 6.000" 6 24m
	Unitymedia	Unitymedia "Internet 10" 10 24m
		Unitymedia "Internet 100" 100 24m
		Unitymedia "Internet 50" 50 24m
FR	Orange "Livebox Découverte" 8 1m	
	SFR "Internet Seul ADSL présélection" (zone non degroupée) 6,6 1m	
	SFR "Internet Seul ADSL présélection" (zone degroupée) 20 1m	
NL	Tele2	Tele2 "Internet van Tele2" 20 12m
		Tele2 "Internet van Tele2" 40 12m
UK	Virgin Media	Virgin Media "Up to 100Mb broadband" 100 12m
		Virgin Media "Up to 152Mb broadband" 152 12m
		Virgin Media "Up to 50Mb broadband" 50 12m

Schéma 10: Aperçu de tous les plans tarifaires Internet haut débit repris.

### 3.5 Internet mobile

#### Calcul des coûts pour l'Internet mobile

64. 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.
65. 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.
66. Les tarifs comprenant les données pour smartphones, SMS et voix inclus, sont repris dans la section de la téléphonie mobile.
67. 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.
68. 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 d'Internet mobile

69. 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, une contribution a été demandée au secteur. L'IBPT a ensuite établi les quatre catégories de produits suivantes:

Catégorie 1: Faible volume	200 MB < volume ≤ 500 MB
Catégorie 2: Volume moyen	500 MB < volume ≤ 1 GB
Catégorie 3: Volume élevé	1 GB < volume ≤ 2 GB
Catégorie 4: Volume très élevé	2 GB < volume ≤ 5 GB

Schéma 11: Aperçu des catégories pour l'Internet mobile.

70. Lorsqu'un opérateur applique plusieurs plans tarifaires dans une seule et même catégorie de produits, il a été opté pour 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

71. 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 17 opérateurs, proposant ensemble 103 plans tarifaires.

BE			
Belgacom Mobile Internet Comfort	Mobistar Regular	BASE Internet Anywhere 10	Telenet King Surf
Belgacom Mobile Internet Favorite	Mobistar Unlimited	BASE Internet Anywhere 15	Telenet Kong Surf
Belgacom Mobile Internet Pay & Surf (pre)		BASE Internet Anywhere 30	
NL			
T-Mobile Soms (12m)	Vodafone Instap (1m)	KPN Basis (1m)	
T-Mobile Regelmatig (12m)	Vodafone Start (1m)	KPN Instap (1m)	
T-Mobile Vaak (12m)	Vodafone Basis (1m)	KPN Standaard (1m)	
T-Mobile Altijd (12m)	Vodafone Extra (1m)	KPN Premium (1m)	
T-Mobile Labtop Prepaid (1m)	Vodafone Instap (12m)	KPN Internet Prepaid (1m)	
T-Mobile Prepaid Internet Plus (1m)	Vodafone Start (12m)		
T-Mobile Prepaid Internet Maximaal (1m)	Vodafone Basis (12m)		
	Vodafone Extra (12m)		
	Vodafone Prepaid Data		
UK			
Three Broadband 250MB (1m)	O2 Pre Data 1GB (1m)	EE Broadband 500MB (1m)	Vodafone 1GB UK (1m)
Three Broadband 500MB (1m)	O2 Pre Data 2GB (1m)	EE Broadband 1GB (1m)	Vodafone 2GB UK (1m)
Three Broadband Lite (1m)	O2 Pre Data 3GB (1m)	EE Broadband 3GB (1m)	Vodafone 4GB UK (1m)
Three Broadband 1GB (1m)	O2 Monthly Data 1GB (1m)	EE Broadband 15GB (1m)	Vodafone 10GB UK (1m)
Three Broadband 5GB (1m)	O2 Monthly Data 2GB (1m)	EE Broadband 25GB (1m)	Vodafone Data Pack 10 (1m)
Three Broadband 10GB (1m)	O2 Monthly Data 3GB (1m)	EE Broadband 500MB (12m)	Vodafone Data Pack 20 (1m)
Three Broadband 15GB (24m)	O2 Monthly Data 5GB (1m)	EE Broadband 1GB (12m)	
Three Broadband + 1 Prepaid (1m)		EE Broadband 3GB (12m)	
Three Broadband +3 Prepaid (1m)		EE Broadband 15GB (12m)	
Three Broadband +12Prepaid (1m)		EE Broadband 25GB (12m)	
		EE Broadband 50GB (12m)	
		EE Broadband Tablet 2GB (24m)	
		EE Broadband Tablet 10GB (24m)	
FR			
Orange Prépayé SIM 0,5GB (1m)	SFR Connecté Partout 1G (1m)	Bouygues Bbox Nomad 6 (1m)	
Orange Prépayé SIM 2GB (1m)	SFR Connecté Partout 5G (1m)	Bouygues Bbox Nomad 16 (1m)	
Orange Let's go 3G (1m)	SFR Connecté Partout 12G (1m)	Bouygues Bbox Nomad 32 (1m)	
Orange Let's go 12G (1m)		Bouygues Bbox Nomad 6 prepaid (1m)	
Orange Let's go 3G (12m)			
Orange Let's go 12G (12m)			
DE			
Vodafone Mobilinternet Flat 7,2 (24m)	O2 Go + Surf Flat M (24m)	E-Plus Internet M (24m)	T-Mobile Data Comfort S Eco (24m)
Vodafone Mobileinternet Flat 21,6 (24m)	O2 Go + Surf Flat L (24m)	E-Plus Internet L (24m)	T-Mobile Data Comfort M Eco (24m)
Vodafone Mobileinternet Flat 42,2 (24m)	O2 Go + Surf Flat XL (24m)	E-Plus Internet XL (24m)	T-Mobile Data Comfort L Eco (24m)
Vodafone Mobileinternet Flat 50 (24m)	O2 Go + Surf Flat XXL (24m)		
Vodafone Websessions Basic (24m)	O2 Monats Flat S Prepaid (1m)		
Vodafone Websessions S (24m)	O2 Monats Flat M Prepaid (1m)		
Vodafone Websessions M (24m)	O2 Monats Flat L Prepaid (1m)		
Vodafone Websessions L (24m)	O2 Monats Flat XL Prepaid (1m)		

Schéma 12: Aperçu de tous les plans tarifaires d'Internet mobile repris.

## 3.6 Multiple-play

### Calcul des coûts du multiple-play

72. 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 avec une réduction pour les clients existants, elle est couplée à une offre *triple-play* et également présentée comme une offre *quadruple-play*.
73. 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.
74. D'autres combinaisons de services (par ex. haut débit & téléphonie mobile ou télévision & téléphonie fixe) ne font pas partie de cette étude.
75. 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). La comparaison basée sur le prix de l'abonnement de base est pertinente pour les consommateurs qui choisissent ce produit afin d'être joignables sur un téléphone fixe et/ou d'appeler (sporadiquement) suivant les conditions de l'offre conjointe (qui inclut généralement au moins des communications gratuites vers les lignes fixes pendant les heures creuses et le week-end);

- pour les offres *quadruple-play*, la redevance d'abonnement pour la composante de téléphonie mobile la moins chère est également portée en compte si celle-ci n'est pas comprise dans l'offre conjointe. Le nombre de minutes d'appel, de SMS, et le volume de données mobiles compris diffèrent fortement par plan tarifaire et par opérateur. Pour la composante de téléphonie mobile, aucun coût d'utilisation supplémentaire n'est facturé. Dans ce cas, aucun coût supplémentaire n'est porté en compte pour la composante téléphonie fixe pour les minutes d'appel qui ne sont pas comprises dans l'abonnement *multiple-play*.

### Choix des opérateurs multiple-play

76. 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 figures 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 24 opérateurs, proposant ensemble 252 plans tarifaires *multiple-play*.

### Dual-play (haut débit et télévision)

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
BE	Belgacom	Belgacom "Pack Internet + TV Comfort" 30 6m
		Belgacom "Pack Internet + TV Maxi" 30 6m
		Belgacom "Pack Internet + TV Start" 30 6m
	Numericable	Numericable "Duo [TV + WEB]" 50 6m
	SNOW	SNOW "2-pack Internet en Digitale TV" 30 6m
	Telenet	Telenet "Internet & TV" 30 6m
	VOO	VOO "Pack DUO TV NET Un Peu" 35 6m
		VOO Pack "DUO TV NET A La Folie" 100 6m
		VOO Pack "DUO TV NET Beaucoup" 45 6m
		VOO Pack "DUO TV NET Fiber 120" 120 6m
VOO Pack "DUO TV NET Passionnement" 55 6m		
NL	Tele2	Tele 2 "Internet & TV" 20 12m
		Tele 2 "Internet & TV" 40 12m
	UPC	UPC "120Mb/s Internet" 120 12m
		UPC "200Mb/s Internet" 200 12m
		UPC "2-in-1 Basis" 50 12m
		UPC "2-in-1 Extra Power" 200 12m
		UPC "2-in-1 Power" 120 12m
		UPC "50Mb/s Internet" 50 12m
	Ziggo	Ziggo "TV + Internet Z1" 30 12m
		Ziggo "TV + Internet Z2" 90 12m
Ziggo "TV + Internet Z3" 180 12m		

Schéma 13: aperçu de tous les plans tarifaires *dual-play* (haut débit et télévision) repris.

## Dual-play (haut débit avec téléphonie fixe)

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire	
BE	Belgacom	Belgacom "Pack Internet + Telephony Comfort" 30 6m	
		Belgacom "Pack Internet + Telephony Maxi" 30 6m	
		Belgacom "Pack Internet + Telephony Start" 30 6m	
	SNOW	SNOW "2-pack Internet en Telefoon 30" 6m	
	VOO	VOO "Pack "DUO NET TEL" 35 6m	
	Scarlet	Scarlet "Scarlet Internet & Telefonie/Téléphonie" 30 6m2	
DE	1&1	1&1 "Doppel-Flat 16.000" 16 1m	
		1&1 "Doppel-Flat 16.000" 16 24m	
		1&1 "Doppel-Flat 6.000" 6 1m	
		1&1 "Doppel-Flat 6.000" 6 24m	
		1&1 "Doppel-Flat V-DSL" 100 24m	
		1&1 "Doppel-Flat V-DSL" 50 1m	
		1&1 "Doppel-Flat V-DSL" 50 24m	
		1&1 "Surf & Phone-Flat Special" 16 24m	
	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom "Call & Surf Basic mit Internet-Flatrate" 16 12m	
		Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Plus" 16 24m	
		Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Speed Fiber" 200 24m	
		Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Speed VDSL" 100 24m	
		Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Speed VDSL" 50 24m	
		Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort" 16 24m	
	Vodafone	Vodafone "DSL Zuhause S" 16 24m	
		Vodafone "Komplettanschluss" 1 24m	
		Vodafone "DSL TelefonFlat Paket" 1 24m	
		Vodafone "DSL Zuhause M" 16 24m	
		Vodafone "VDSL Zuhause M" 50 24m	
		Vodafone "VDSL Zuhause M" 100 24m	
	Unitymedia	Unitymedia "2play PLUS 100" 100 24m	
		Unitymedia "2play PREMIUM 150" 150 24m	
		Unitymedia "2play SMART" 10 24m	
	O2	O2 "DSL All-in L Family" 50 24m	
		O2 "DSL All-in M" 16 24m	
		O2 "DSL All-in S" 8 24m	
		O2 "DSL All-in L" 50 24m	
		O2 "DSL All-in XL" 100 24m	
	FR	Bouygues	Bouygues "BBOX ADSL (zone non dégroupée)" 15 1m
			Free "Freebox Crystal ADSL (Zone Non Dégroupée)" 15 1m
		Free	Free "Freebox Crystal ADSL2+ (Zone Dégroupée)" 15 1m
			Free "Freebox Révolution (Zones Fibrée)" 1000 1m
Free "Freebox Révolution VDSL2 (Zone Dégroupée)" 50 1m			
Numericable		Numericable "iStart" 15 12m	
SFR		SFR "Box de SFR ADSL" (zone non dégroupée) 6,6 1m	
		SFR "Box de SFR Fibre" 1000 1m	
		SFR "Box de SFR ADSL" (zone dégroupée) 20 1m	
		SFR "Box de SFR VDSL" (zone dégroupée) 95 1m	
NL	KPN	KPN "Basis Thuis Glasvezelpakket Plus" 500 12m	
		KPN "Basis Thuis Glasvezelpakket" 100 12m	
		KPN "Basis Thuis" 10 12m	
		KPN "Basis Thuis" 50 12m	
	Tele2	KPN "Basis Thuis" 80 12m	
		Tele 2 "Internet & Bellen" 20 12m	
	Tele 2 "Internet & Bellen" 40 12m		
UK	BT	BT "Broadband" 17 18m	
		BT "BT Infinity 1" 38 18m	
		BT "Unlimited Broadband Extra" 17 18m	
		BT "Unlimited Broadband" 17 18m	
		BT "Unlimited BT Infinity 1" 38 18m	
		BT "Unlimited BT Infinity 2" 76 18m	
	Sky	Sky "Fibre Unlimited Pro" 76 12m	
		Sky "Fibre Unlimited" 38 18m	
	Talktalk	TalkTalk "Simply Broadband with Superpowered Fibre" 38 18m	
		TalkTalk "Simply Broadband" 14 12m	
	Virgin Media	Virgin Media "Up to 100Mb broadband + phone" 100 18m	
		Virgin Media "Up to 152Mb broadband + phone" 152 18m	
		Virgin Media "Up to 50Mb broadband + phone" 50 18m	

Schéma 13: 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	Belgacom	Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Comfort" 30 6m
		Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Maxi" 30 6m
		Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Start" 30 6m
	Numericable	Numericable "Triple Play Extra" 100 6m
		Numericable "Triple Play Max" 200 6m
		Numericable "Triple Play Start" 50 6m
	SNOW	SNOW "3-pack 30" 6m
	Telenet	Telenet "Whoppa" 160 6m
		Telenet "Whop" 60 6m
	VOO	VOO "Pack TRIO A La Folie" 100 6m
		VOO "Pack TRIO Beaucoup" 45 6m
		VOO "Pack TRIO Fiber 120" 120 6m
		VOO "Pack TRIO Passionément" 55 6m
	Scarlet	VOO "Pack TRIO Un Peu" 35 6m
		Scarlet "Scarlet Trio" 30 6m
DE	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom "Entertain Comfort" 100 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Comfort" 16 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Comfort" 200 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Comfort" 50 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Premium" 100 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Premium" 16 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Premium" 200 24m
		Deutsche Telekom "Entertain Premium" 50 24m
	Vodafone	Vodafone "DSL Zuhause Linkl. TV" 16 24m
		Vodafone "VDSL Zuhause Linkl. TV" 50 24m
	Unitymedia	Unitymedia "3play PLUS 100" 100 24m
		Unitymedia "3play SMART 50" 50 24m
FR	Bouygues	Bouygues "BBOX ADSL (zone dégroupée - zone étendue)" 15 1m
		Bouygues "BBOX ADSL (zone dégroupée en propre par Bouygues)" 15 1m
		Bouygues "BBOX Sensation Fibre FTTH" 200 1m
		Bouygues "BBOX Sensation Fibre FTTH" 400 1m
		Bouygues "BBOX Sensation VDSL (zone dégroupée - zone étendue)" 50 1m
		Bouygues "BBOX Sensation VDSL (zone dégroupée en propre par Bouygues)" 50 1m
	Free	Free "Freebox Crystal ADSL2 (Zone Dégroupée) avec TV" 15 1m
		Free "Freebox Révolution (Zone Fibrée) avec TV" 1000 1m
		Free "Freebox Révolution VDSL2 (Zone Dégroupée) avec TV" 50 1m
	Numericable	Numericable "Essentiel" 15 12m
		Numericable "LaBox Start" 200 12m
		Numericable "Max" 15 12m
		Numericable "Start" 15 12m
		Numericable "LaBox Start" 30 12m
		Numericable "LaBox Start" 30 12m
	Orange	Orange "Livebox Jet Fibre" 500 1m
		Orange "Livebox Play Fibre" 200 1m
		Orange "Livebox Zen Fibre" 100 1m
		Orange "Livebox Zen sur ligne fixe Orange ADSL" 15 1m
		Orange "Livebox Zen sur ligne fixe Orange VDSL" 50 1m
		Orange "Livebox Plays sur ligne fixe Orange ADSL" 15 1m
		Orange "Livebox Plays sur ligne fixe Orange VDSL" 50 1m
		Orange "Livebox Jet sur ligne fixe Orange ADSL" 15 1m
		Orange "Livebox Jet sur ligne fixe Orange VDSL" 50 1m
		Orange "Livebox Zen sans ligne fixe Orange ADSL" 15 1m
		Orange "Livebox Zen sans ligne fixe Orange VDSL" 50 1m
		Orange "Livebox Play sans ligne fixe Orange ADSL" 15 1m
Orange "Livebox Play sans ligne fixe Orange VDSL" 50 1m		
Orange "Livebox Jet sans ligne fixe Orange ADSL" 15 1m		
Orange "Livebox Jet sans ligne fixe Orange VDSL" 50 1m		
SFR	SFR "Box de SFR ADSL" option TV Satellite (zone non dégroupée) 6,6 1m	
	SFR "Box de SFR Fibre option TV évolution" 1000 1m	
	SFR "Box de SFR ADSL option TV Classique" (zone dégroupée) 20 1m	
	SFR "Box de SFR VDSL option TV Classique" (zone dégroupée) 95 1m	

Schéma 14: aperçu de tous les plans tarifaires BE, NL et FR *triple-play* repris.

Pays	Opérateur	Plan Tarifaire
NL	KPN	KPN "Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket Plus" 500 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket" 100 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Instap" 10 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Instap" 80 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Premium Glasvezelpakket Plus" 500 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Premium Glasvezelpakket" 100 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Premium" 50 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Premium" 80 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Standaard Glasvezelpakket Plus" 500 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Standaard Glasvezelpakket" 100 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Standaard" 50 12m
		KPN "Alles-in-1 Thuis Standaard" 80 12m
		Tele2
	Tele 2 "Glasvezel Internet, Bellen & TV" 40 24m	
	Tele 2 "Glasvezel Internet, Bellen & TV" 60 24m	
	Tele 2 "Internet, Bellen & Interactieve TV" 20 12m	
	Tele 2 "Internet, Bellen & Interactieve TV" 40 12m	
	UPC	UPC "Alles-in-1 Basis" 50 12m
		UPC "Alles-in-1 Extra Power" 200 12m
		UPC "Alles-in-1 Power" 120 12m
Ziggo	Ziggo "Alles-in-1 Basis" 30 12m	
	Ziggo "Alles-in-1 Extra" 180 12m	
	Ziggo "Alles-in-1 Plus" 90 12m	
UK	BT	BT "TV Entertainment + BT Infinity 1" 38 18m
		BT "TV Entertainment + Unlimited BT Infinity 2" 76 18m
		BT "TV Essential + Broadband" 17 18m
		BT "TV Essential + Unlimited Broadband" 17 18m
	Sky	Sky "Broadband Lite" 17 12m
		Sky "Broadband Unlimited" 17 12m
	Talktalk	TalkTalk "Essentials TV, Broadband and Calls with Superpowered Fibre" 38 18m
		TalkTalk "Essentials TV, Broadband and Calls" 14 18m
		TalkTalk "Plus TV, Broadband and Calls with Superpowered Fibre" 38 18m
		TalkTalk "Plus TV, Broadband and Calls" 14 18m
	Virgin Media	Virgin Media "Big Bang" 100 18m
		Virgin Media "Big Daddy" 152 18m
		Virgin Media "Big Easy" 50 18m
Virgin Media "Big Kahuna" 152 18m		

Schéma 15: aperçu de tous les plans tarifaires NL et UK *triple-play* repris.

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

77. La téléphonie mobile est de plus en plus souvent proposée dans une offre conjointe de produits télécoms. En combinaison avec un *triple-play* classique, cette offre conjointe est appelée *quadruple-play*. La comparaison des offres *quadruple-play* est complexe car il faut tenir compte des caractéristiques des quatre services différents qui constituent l'offre conjointe (vitesse Internet, nombre de minutes d'appel comprises pour les téléphonies fixe et mobile, nombre de SMS et quantité de données mobiles compris, nombre de chaînes TV, etc.). L'IBPT a donc choisi de ne pas diviser davantage les offres *quadruple-play* en catégories de produits. En ce qui concerne ce type de produits, aucun coût d'utilisation supplémentaire n'est porté en compte pour les téléphonies fixe et mobile. Le calcul des coûts pour la composante haut débit est identique à celui appliqué pour les offres *triple-play*.
78. En ce qui concerne la composante de téléphonie mobile, seul l'abonnement mobile le plus avantageux a été ajouté au *triple-play* lorsque la communication mobile n'est pas comprise dans (le coût de) l'offre *quadruple-play* standard. Une éventuelle réduction pour l'ajout de ce service mobile à l'offre conjointe a été calculée dans le prix<sup>26</sup>. Le schéma 53 donne un bref aperçu du nombre de minutes d'appel, de SMS et de données mobiles compris pour cet abonnement.
79. La liste des offres *quadruple-play* dans le chapitre 12 n'est pas exhaustive. Cela concerne tant les offres qui sont commercialisées explicitement comme *quadruple-play* par les opérateurs, que les offres *triple-play* auxquelles a été ajoutée une composante mobile proposée par le même opérateur. Peu importe que ces produits soient facturés séparément ou non.

---

<sup>26</sup> Le simulateur tarifaire de l'IBPT définit une offre *quadruple-play* comme un produit unique, qui doit être présenté comme du *quadruple-play* sur le site Internet de l'opérateur. Le simulateur tarifaire ne reprend pas comme du *quadruple-play* la combinaison d'un *triple-play* avec réduction sur la composante mobile.

### 3.7 Limites et questions prioritaires générales

80. 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.
81. L'étude est confrontée à certaines limites en raison des choix méthodologiques opérés afin de pouvoir comparer tous les plans tarifaires des différents pays:
- 81.1. **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 global<sup>27</sup> 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 intégrée aux résultats. La « règle des 30% » a été appliquée dans le cadre de cette étude sur divers segments haut débit et *multiplay*.
- 81.2. **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 son 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.
- 81.3. **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

---

<sup>27</sup> Une dérogation à cette « règle des 80% » est possible si les prestataires (restants) d'un produit *standalone* dans un pays donné représentent moins de 80% de part de marché. C'est notamment le cas de la téléphonie fixe dans tous les pays voisins.

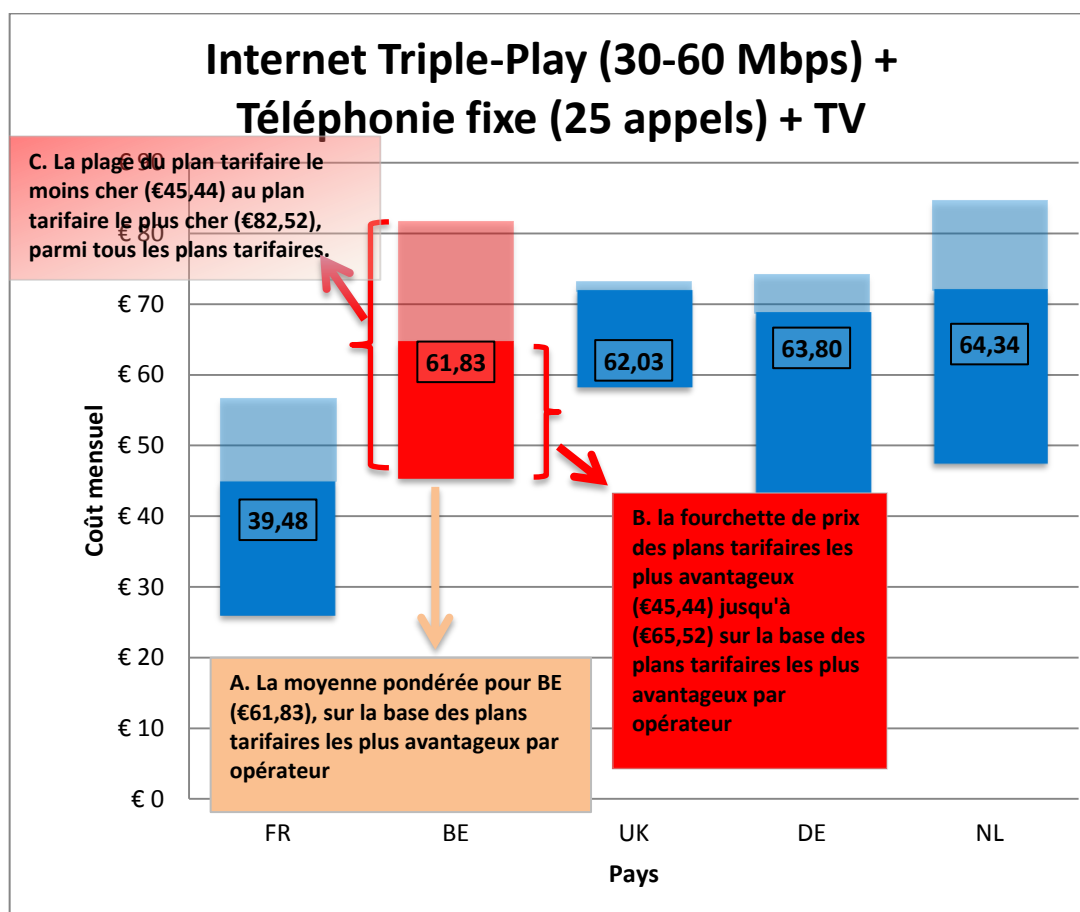
donné accorde aux services impliquant un coût supplémentaire. Dès lors, l'IBPT a décidé d'utiliser une image réaliste des frais mensuels récurrents pour l'utilisateur final, bien que celle-ci ne soit certainement pas complète.

- 81.4. **Plans tarifaires commercialisés:** pour des raisons méthodologiques, seuls quelques plans tarifaires commercialisés en août 2014 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 achetés par les clients. Ces anciens plans tarifaires sont souvent plus chers.
- 81.5. **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 ultrarapide qui est concentré autour des grandes villes dans certains pays.
- 81.6. **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 souvent inférieur au prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, après seulement six mois, le consommateur a déjà le droit de résilier son contrat unilatéralement sans devoir payer d'indemnité de résiliation, 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).
82. 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 la présente étude – puisse donner une image globale du niveau de 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 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 2014), 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.
83. 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. Il y a plusieurs éléments qui ont un impact sur la mesure et la comparaison du niveau de prix des produits télécoms – et résultent par conséquent en 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.
84. Bien qu'individuellement, chaque étude reflète une tendance donnée, il est impossible d'esquisser une image globale et incontestable du niveau de prix réparti sur 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.
85. 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.
86. 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](http://www.meilleurtarif.be).

### 3.8 Présentation des résultats

87. Pour les téléphonies mobile et fixe, un schéma représente, par pays et par profil d'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).
88. Pour l'Internet haut débit, les offres conjointes et les données mobiles, les pays sont également comparés sur la base de la moyenne pondérée (A), 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 (B), ainsi que sur la fourchette de prix de l'ensemble des plans tarifaires (C). Nous illustrons cela à l'aide d'observations concernant le type de produits *triple-play*/la catégorie de produits n°2. La pondération se fait en fonction de la part de marché de l'opérateur concerné sur le marché haut débit.



Plan tarifaire	Prix	Partie de prix moyenne pondérée BE?
Scarlet "Scarlet Trio" 30 6m	€ 45,44	Oui
SNOW "Triple Play" 30 6m	€ 45,70	
Numericable "Triple Play Start" 50 6m	€ 55,00	
VOO "Pack TRIO Un Peu" 35 6m	€ 57,45	
Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Start" 30 6m	€ 65,52	
VOO "Pack TRIO Beaucoup" 45 6m	€ 67,45	Non
Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Comfort" 30 6m	€ 70,52	
VOO "Pack TRIO Passionément" 55 6m	€ 75,95	
Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Maxi" 30 6m	€ 82,52	

Schéma 16: Exemple de représentation des résultats pour Internet et les offres conjointes.

89. 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 uniforme quant aux tarifs belges.
90. Vu la diversité des offres de *quadruple-play*, il a été décidé de ne pas davantage scinder le classement de ce groupe de produits. Par conséquent, la représentation graphique du niveau de prix et une comparaison entre les différents pays se justifient moins. En lieu et place, ce chapitre se limite à un tableau reprenant les résultats trouvés pour tous les prestataires dans l'ensemble des pays concernés.

## 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		
<b>Total</b>		<b>60 min</b>	<b>15 min</b>	<b>24 min</b>	<b>21 min</b>		

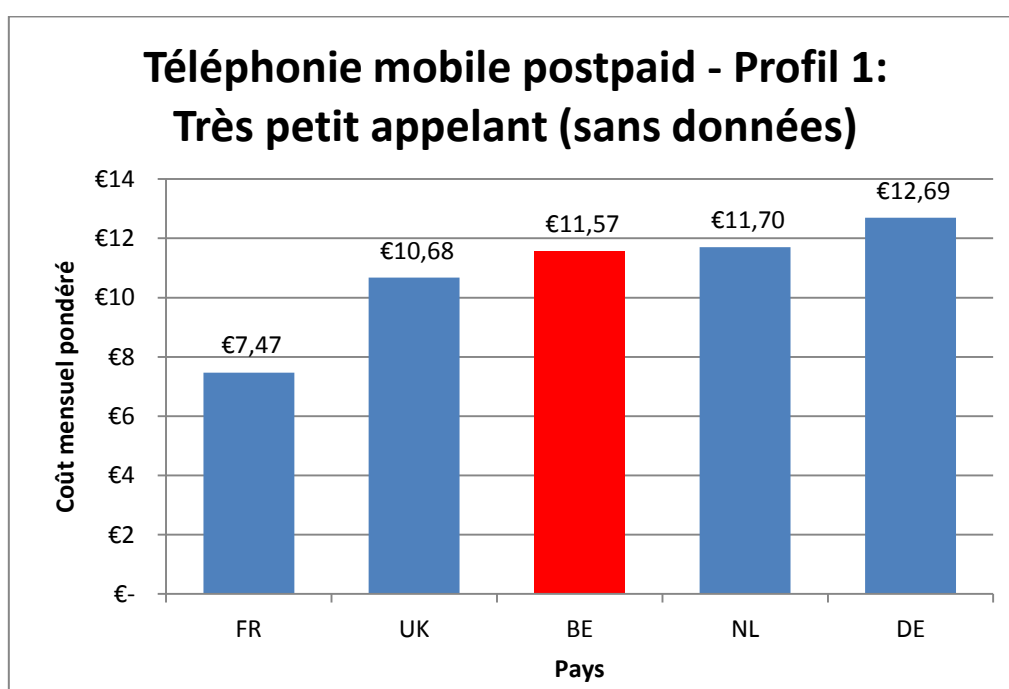


Schéma 17: Moyenne pondérée par pays profil 1 téléphonie mobile *postpaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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	SM S	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		
<b>Total</b>		<b>120 min</b>	<b>30 min</b>	<b>48 min</b>	<b>42 min</b>		

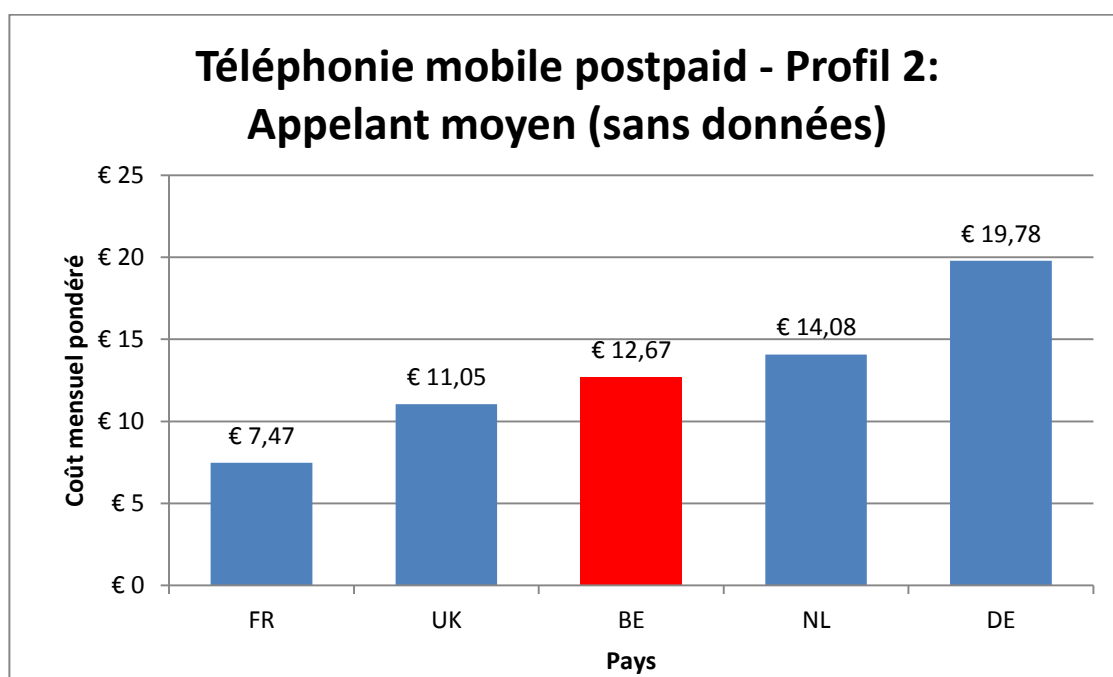


Schéma 18: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile *postpaid* profil 2 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

### 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		
<b>Total</b>		<b>100 min</b>	<b>10 min</b>	<b>60 min</b>	<b>30 min</b>		

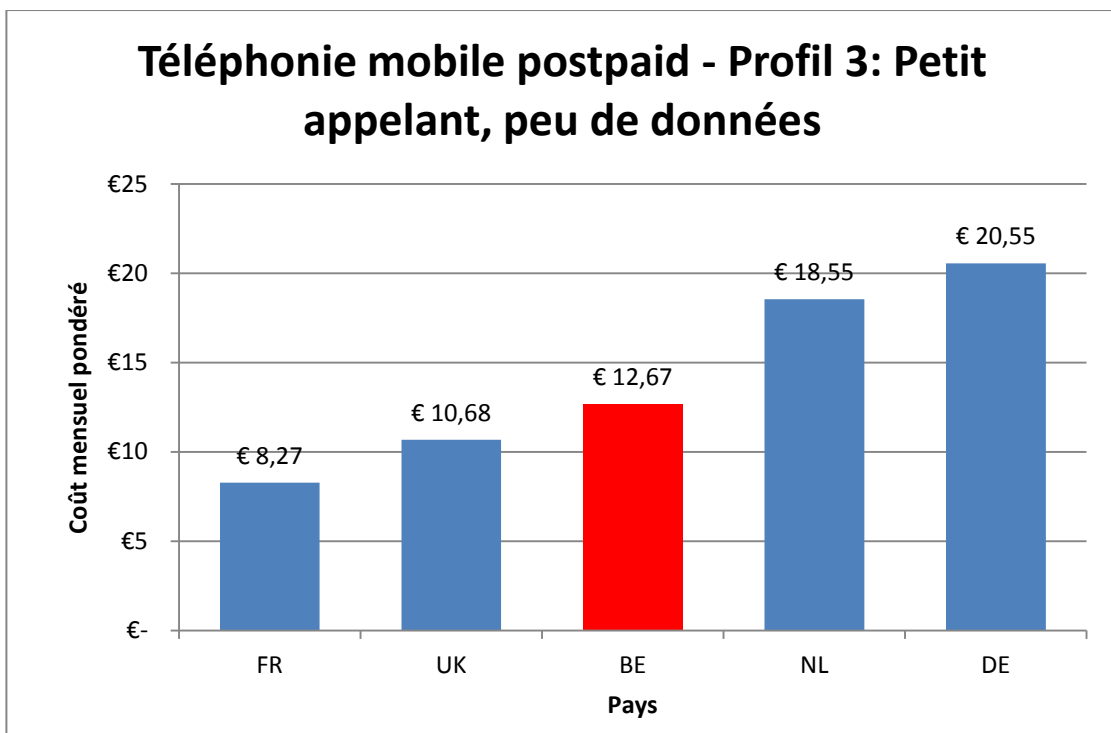


Schéma 19: Moyenne pondérée par pays profil 3 téléphonie mobile *postpaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.4 Profil 4: Appellant moyen, quantité moyenne de données

Profil 4: Appellant 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		
<b>Total</b>		<b>120 min</b>	<b>30 min</b>	<b>48 min</b>	<b>42 min</b>		

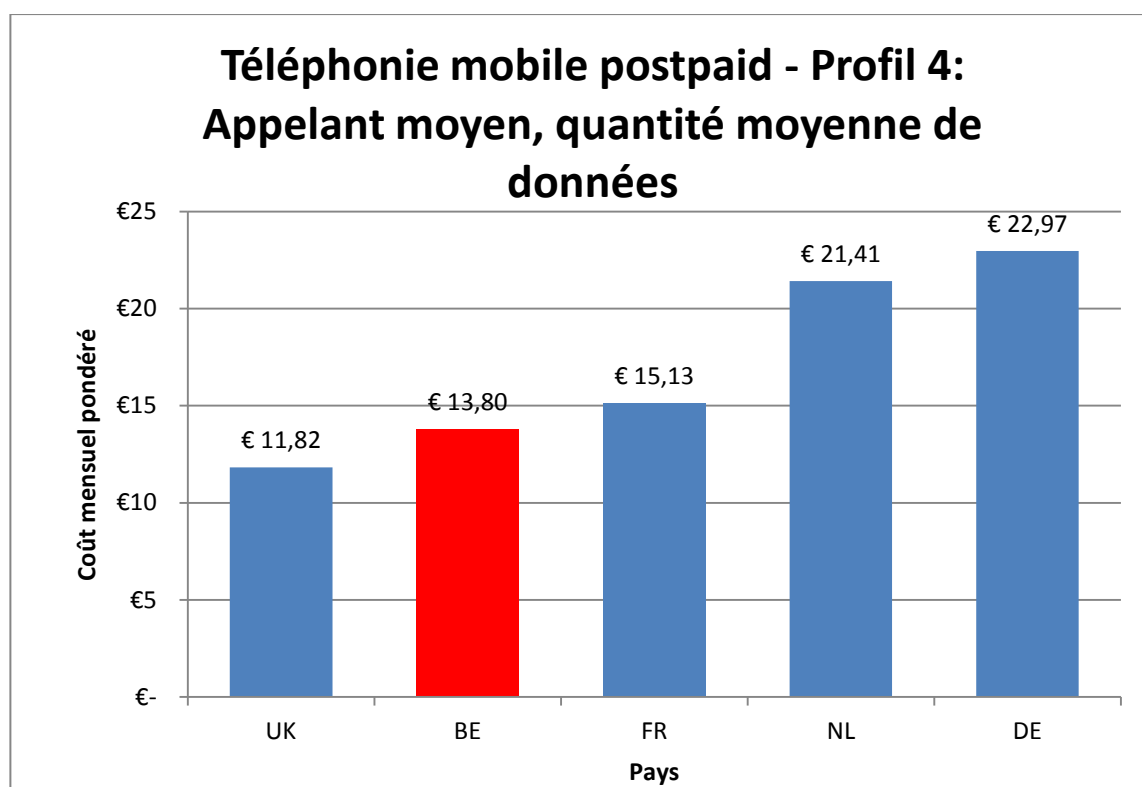


Schéma 20: Moyenne pondérée par pays profil 4 téléphonie mobile *postpaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 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		
<b>Total</b>		<b>300 min</b>	<b>75 min</b>	<b>120 min</b>	<b>105 min</b>		

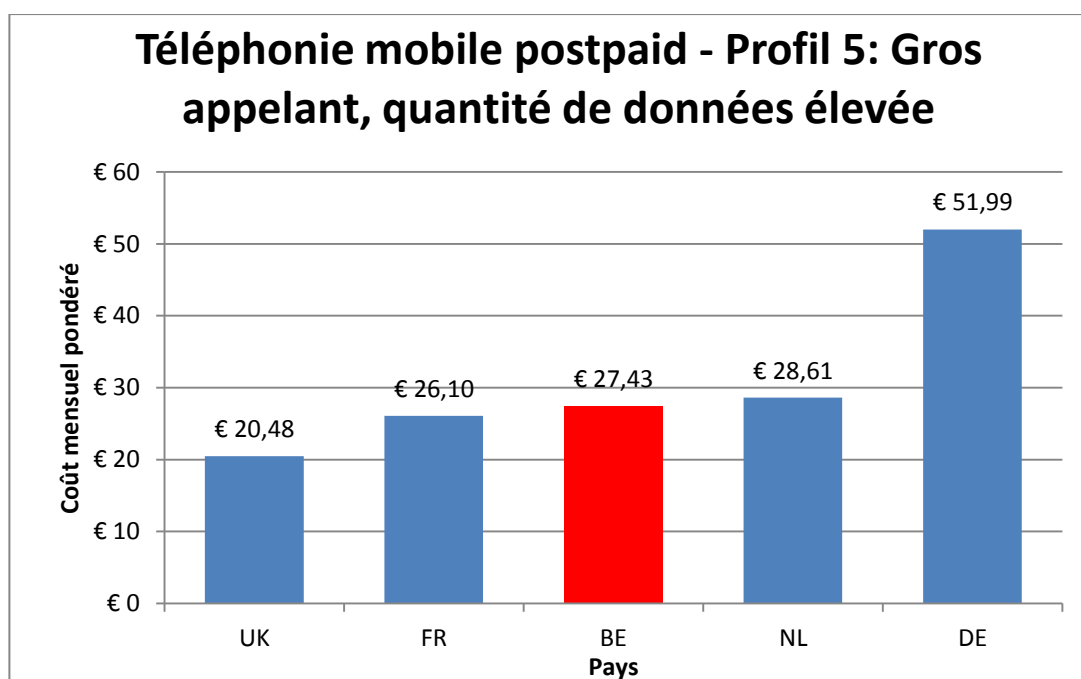


Schéma 21: Moyenne pondérée par pays profil 5 téléphonie mobile *postpaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.6 Profil 6: Appelant intensif, données intensives

Profil 6: Appelant intensif, données intensives 400 minutes d'appel, SMS illimités, 2GB 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		
<b>Total</b>		<b>400 min</b>	<b>40 min</b>	<b>240 min</b>	<b>120 min</b>		

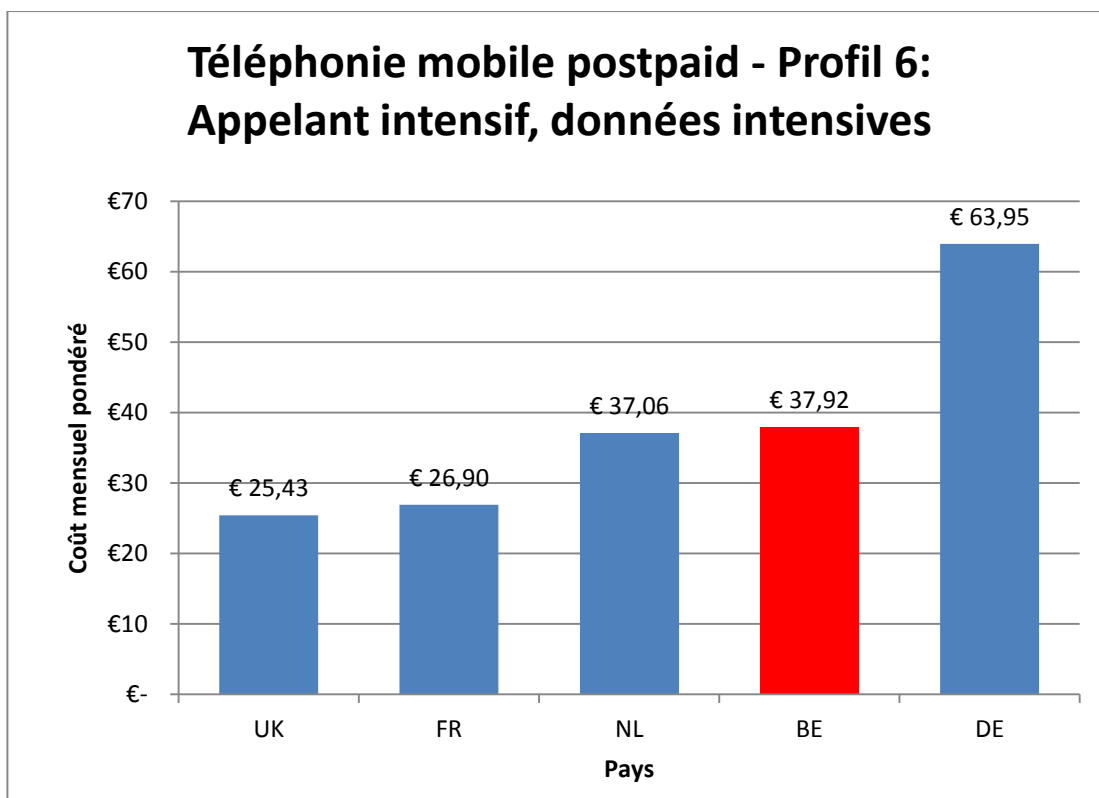


Schéma 22: Moyenne pondérée par pays profil 6 téléphonie mobile *postpaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.7 Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile postpaid

91. La tendance générale observée pour la téléphonie mobile *postpaid* est la suivante: un consommateur belge payera moins en France ou au Royaume-Uni qu'en Belgique. L'utilisation du téléphone mobile est plus chère aux Pays-Bas et bien plus chère en Allemagne (pour presque tous les profils). Les résultats de la Belgique sont moyens pour tous les profils, avec une troisième place.
92. Les plans tarifaires plutôt orientés vers une faible consommation, sans données mobiles, sont très avantageux en France. Vient ensuite le Royaume-Uni; la différence avec la Belgique est chaque fois très petite. Les plans tarifaires avec beaucoup de données et beaucoup de minutes d'appels les plus avantageux sont ceux du Royaume-Uni. La Belgique occupe la deuxième place en ce qui concerne le profil 4 (appelant moyen, quantité moyenne de données). L'IBPT souligne le fait que ce profil se rapproche le plus de l'utilisation typique d'un consommateur belge, comme le montrent nos statistiques. Pour ce qui concerne le profil 6 (utilisation intensive), la Belgique termine à la quatrième place; après le Royaume-Uni et la France, elle laisse encore passer de justesse les Pays-Bas devant elle (la différence est minime). Ce profil de consommation correspond le mieux aux plans tarifaires *unlimited* qui offrent un nombre illimité de minutes d'appel, y compris de nombreuses données mobiles (au moins 2 GB).
93. Sur la base de la figure ci-dessous, nous remarquons que les plans tarifaires belges se situent grosso modo dans le bas de la flèche verticale. La différence de prix avec les pays voisins est souvent négligeable; seule l'Allemagne est significativement plus chère.
94. Le niveau de prix de la téléphonie mobile en Belgique a diminué de manière significative entre 2012 et 2013. Bien que les prix aient également baissé dans les quatre pays voisins, la position relative de la Belgique s'est améliorée en 2013 par rapport à ses voisins. Cette année, la Belgique conserve sa « position moyenne ». Le niveau de prix en Belgique a baissé dans tous les profils d'environ un euro.
95. 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.
96. 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.
97. L'étude tient compte uniquement des plans tarifaires commercialisés durant la période du mois d'août. Le marché étant très dynamique, il est bien possible que le niveau de prix ait entre-temps changé. En réalité, nous pouvons observer que les consommateurs disposent souvent d'un plan tarifaire inadapté à leurs besoins, ou inadapté aux dernières évolutions

de prix. Aussi, les caractéristiques des offres conjointes d'appel sont régulièrement mises à jour: l'IBPT remarque que de plus en plus d'opérateurs lancent des plans tarifaires avec un certain nombre de données et de minutes de *roaming* qui permettent au consommateur d'utiliser l'offre d'appel à l'étranger sans devoir payer un surcoût.

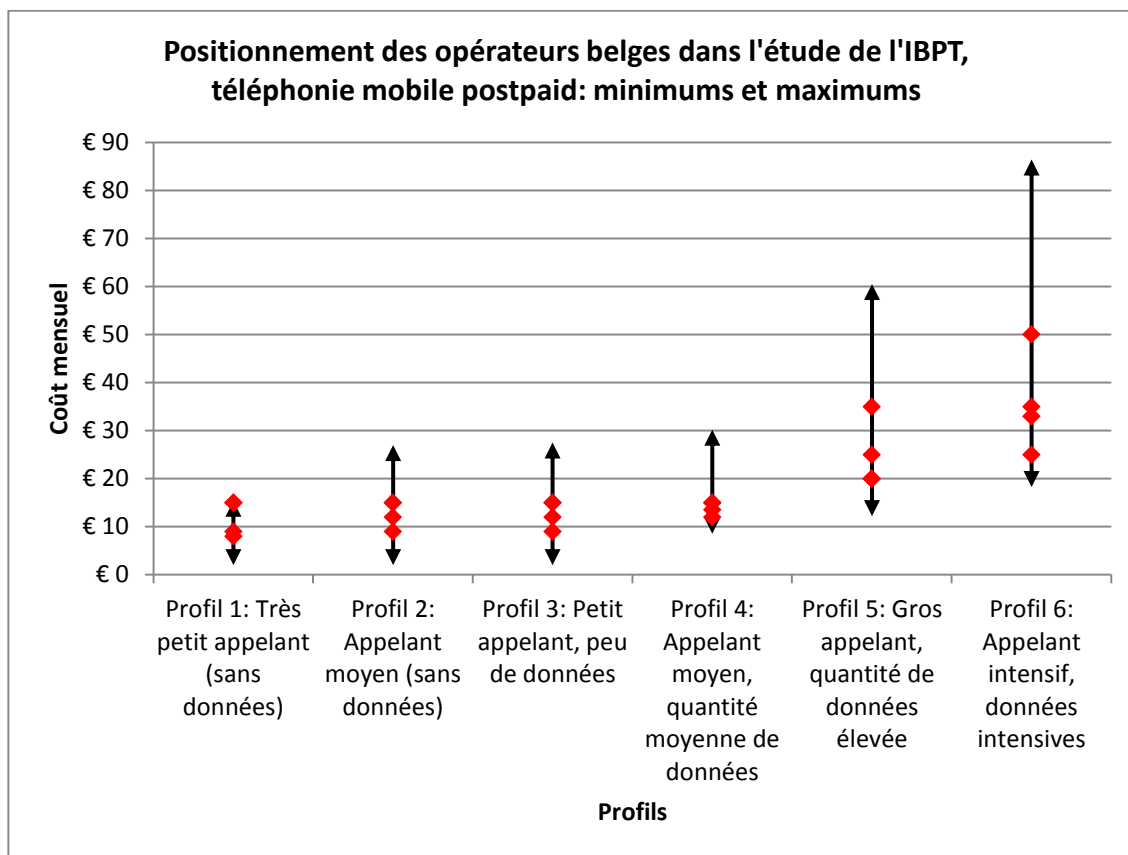


Schéma 23: Aperçu du prix minimum et maximum observé dans les cinq pays, par profil, téléphonie mobile *postpaid* (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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 min	13 min	10 min	10 min		
35%	Off-net	17 min	7 min	5 min	5 min		
<b>Total</b>		<b>50 min</b>	<b>20 min</b>	<b>15 min</b>	<b>15 min</b>		

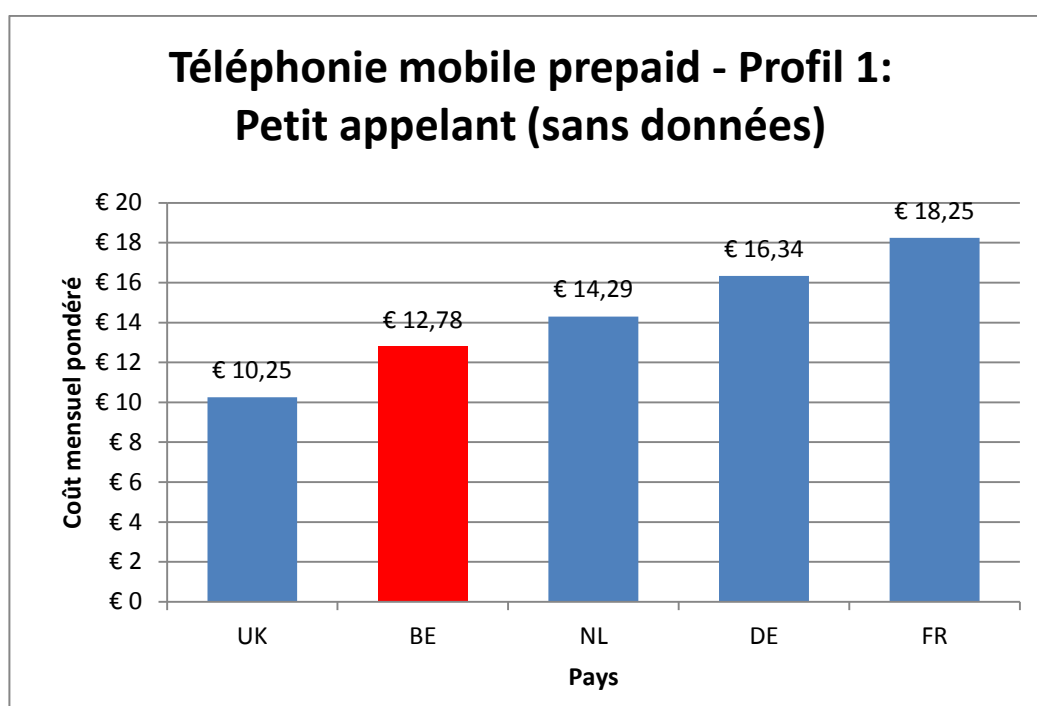


Schéma 24: Moyenne pondérée par pays profil 1 téléphonie mobile *prepaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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 min	26 min	20 min	20 min		
35%	Off-net	35 min	14 min	10 min	10 min		
<b>Total</b>		<b>100 min</b>	<b>40 min</b>	<b>30 min</b>	<b>30 min</b>		

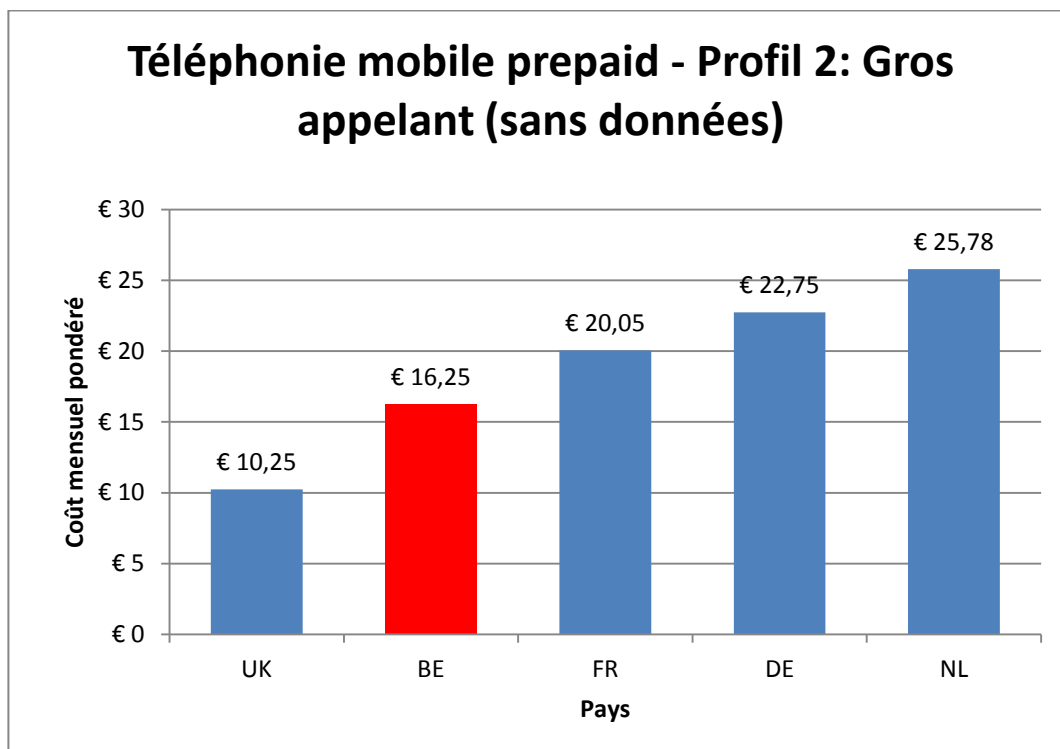


Schéma 25: Moyenne pondérée par pays profil 2 téléphonie mobile *prepaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

### 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 min	13 min	10 min	10 min		
35%	Off-net	17 min	7 min	5 min	5 min		
<b>Total</b>		<b>50 min</b>	<b>20 min</b>	<b>15 min</b>	<b>15 min</b>		

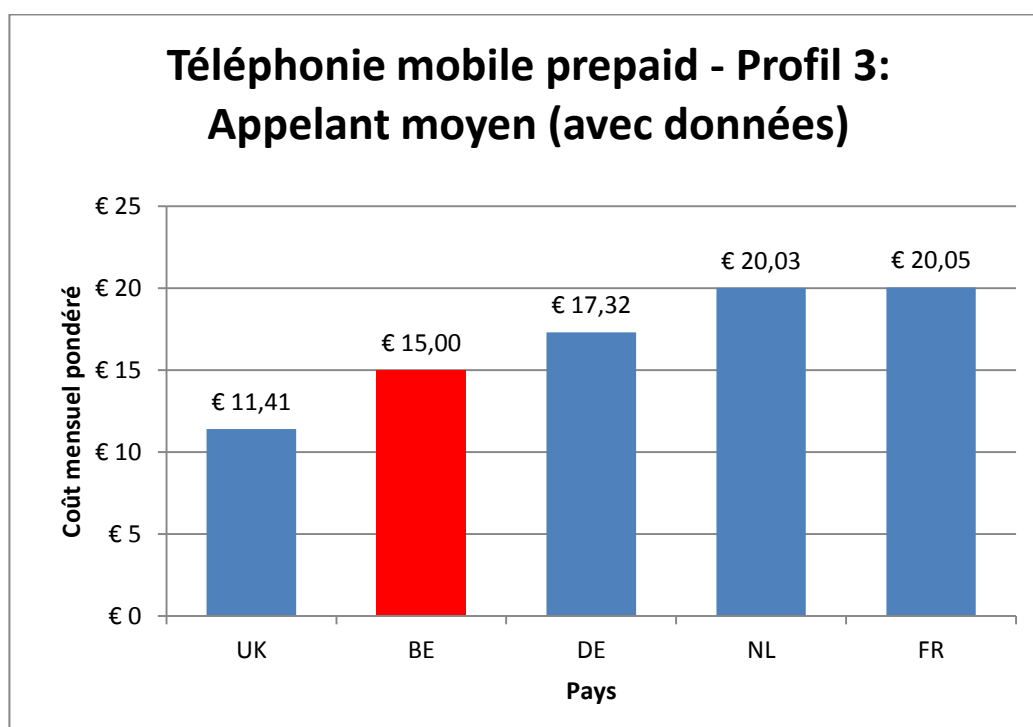


Schéma 26: Moyenne pondérée par pays profil 3 téléphonie mobile *prepaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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 min	5 min	4 min	4 min		
35%	Off-net	7 min	3 min	2 min	2 min		
<b>Total</b>		<b>20 min</b>	<b>8 min</b>	<b>6 min</b>	<b>6 min</b>		

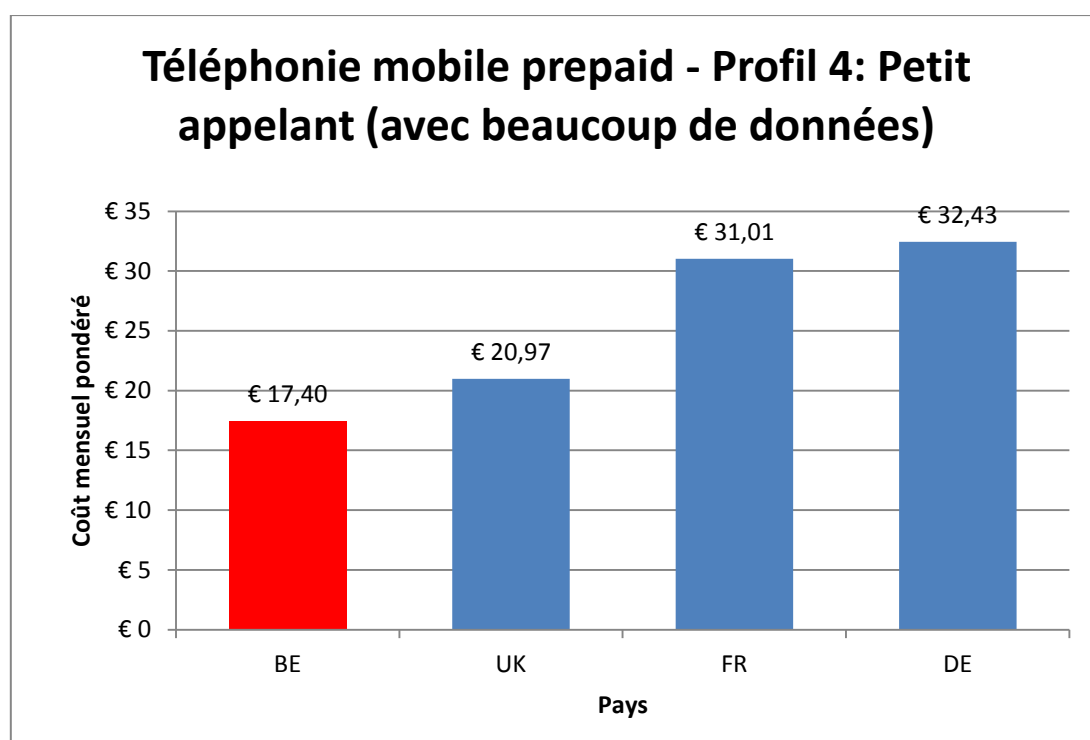


Schéma 27: Moyenne pondérée par pays profil 4 téléphonie mobile *prepaid* (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 5.5 Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile prepaid

98. D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie mobile *prepaid*: La Belgique se classe deuxième, après le Royaume-Uni. Un client *prepaid* serait moins bien loti en France, la différence de prix étant assez importante. Les tarifs sont également plus élevés aux Pays-Bas et en Allemagne. Pour un profil utilisateur avec beaucoup de données mobiles (1 GB), la Belgique occupe la première place. Peu de plans tarifaires sont toutefois observés pour ce profil, d'où un manque de représentativité dans l'exercice de comparaison.
99. La Belgique conserve sa bonne position par rapport à 2012 et 2013. Le niveau des prix a légèrement diminué par rapport à l'année passée. Les prix ont également baissé dans les pays voisins (sauf en France), le classement s'alignant donc sur les résultats de l'année passée.

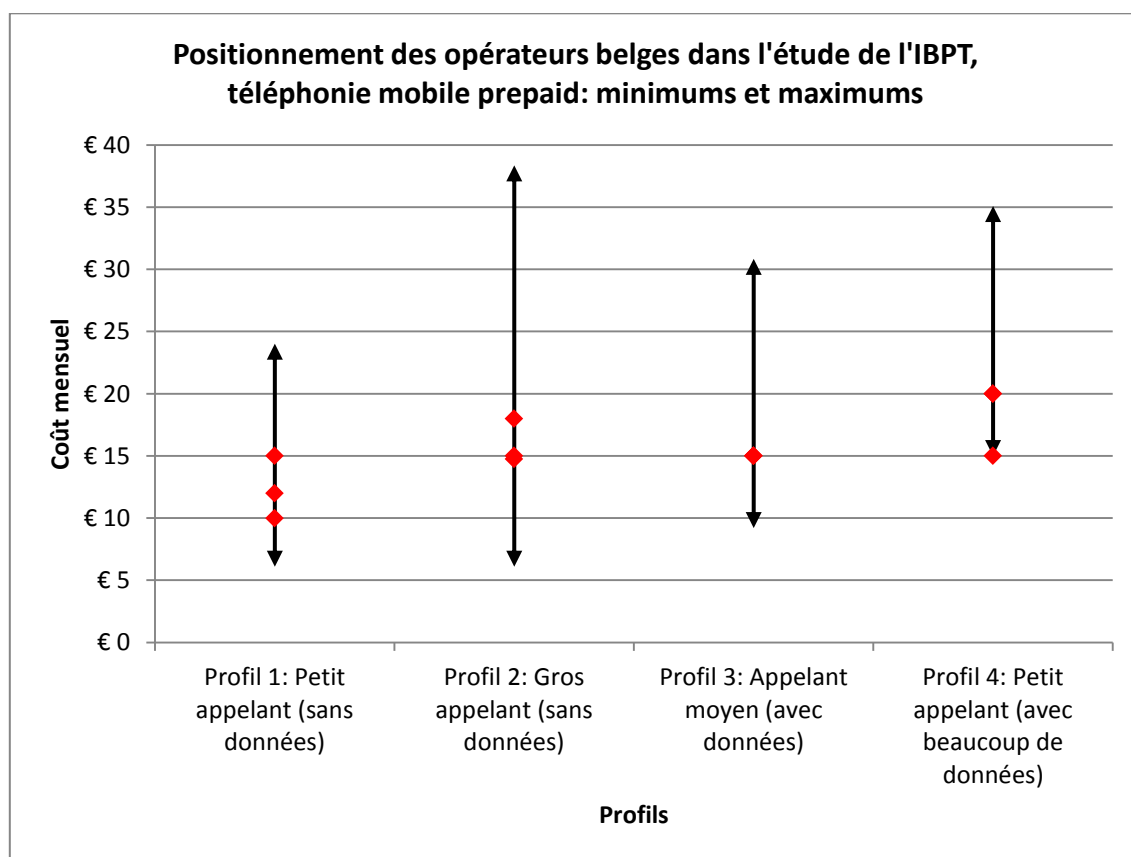


Schéma 28: Aperçu du prix minimum et maximum observé dans les cinq pays, par profil, téléphonie mobile *prepaid* (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 6 TÉLÉPHONIE FIXE

### 6.1 Profil 1: Faible consommation

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%

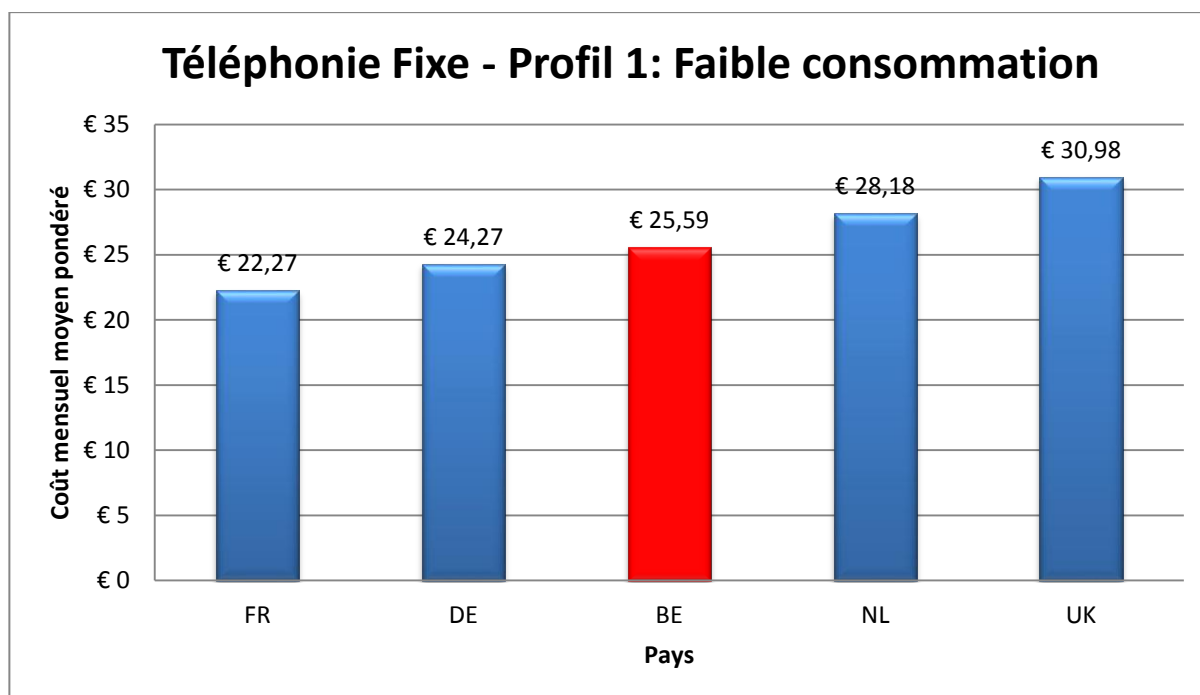


Schéma 29: Moyenne pondérée par pays profil 1 téléphonie fixe (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs récoltées entre le 1er et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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%

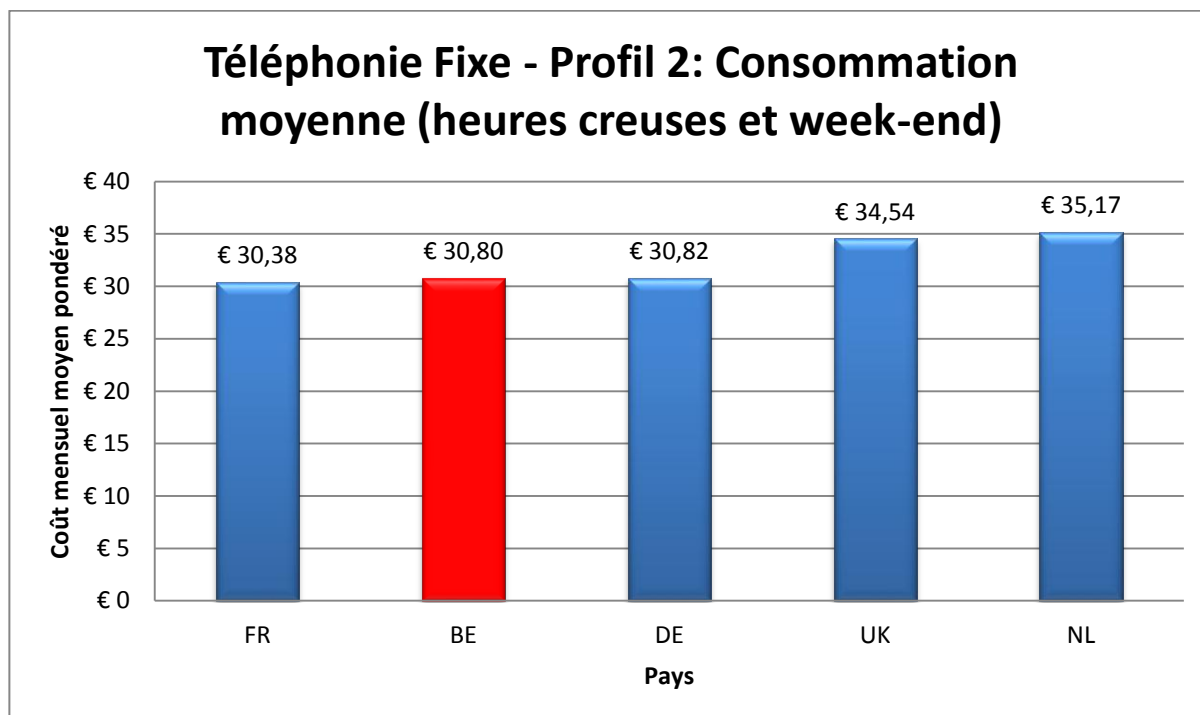


Schéma 30: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 2 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

### 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%

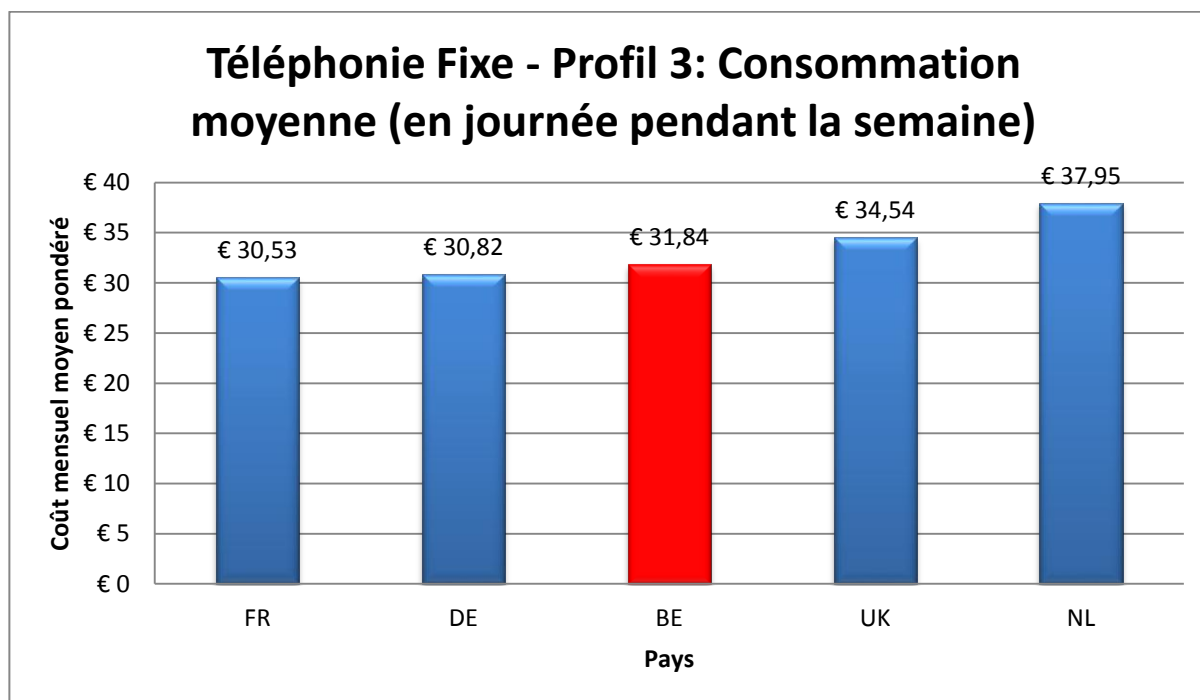


Schéma 31: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 3 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1 et le mardi 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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%

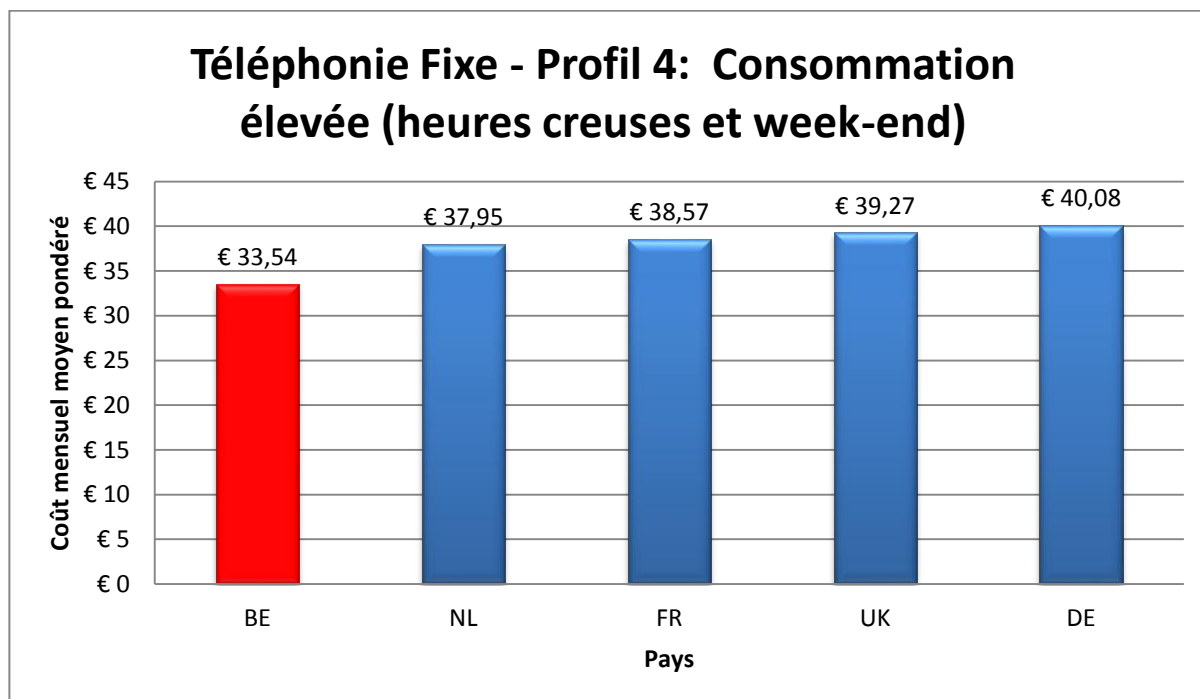


Schéma 32: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 4 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1 et le mardi 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 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%

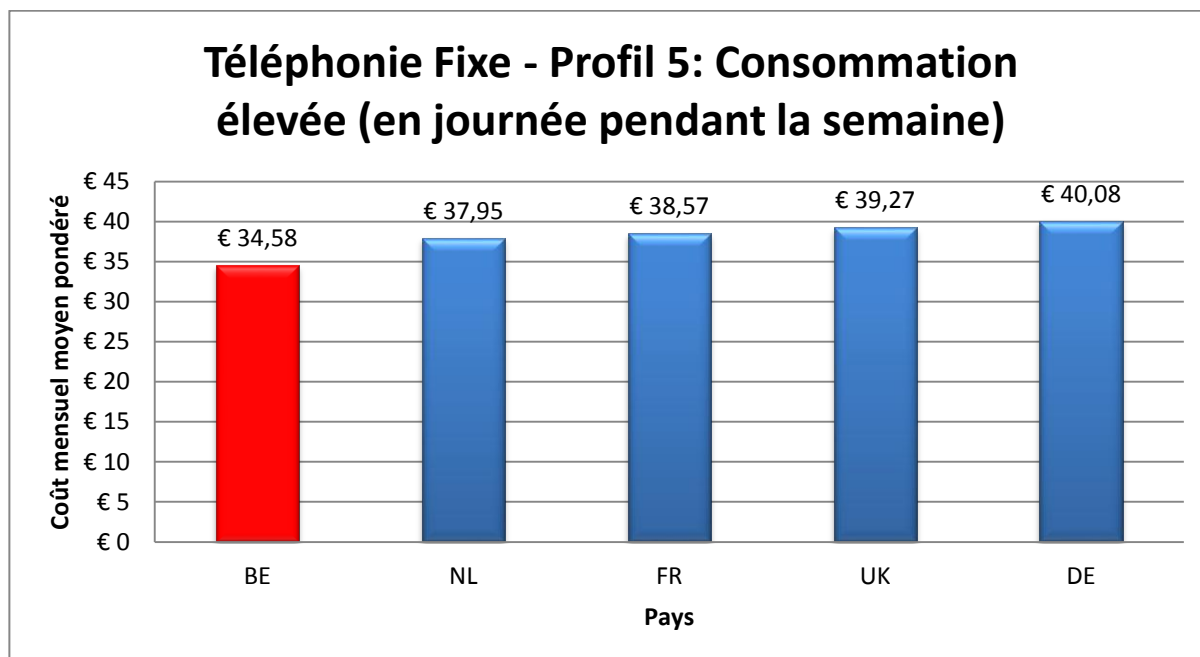


Schéma 33: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 5 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1 et le mardi 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 6.6 Synthèse des résultats pour la téléphonie fixe

100. En général, la Belgique occupe une position favorable dans le groupe des pays étudiés. Notre pays a le prix moyen pondéré le plus bas pour deux des cinq profils - notamment les profils « lourds » 4 et 5. Pour le profil 2, la Belgique occupe la deuxième place du classement. En ce qui concerne les profils 1 et 3, le score de la Belgique est moyen et doit laisser passer la France et l'Allemagne. Pour tous les profils utilisateurs, un consommateur belge paierait plus au Royaume-Uni et aux Pays-Bas. Aux-Pays-Bas, la téléphonie fixe *standalone* n'est plus proposée que par l'opérateur historique KPN.
101. Nous constatons un status quo en ce qui concerne la position de la Belgique par rapport aux pays voisins en comparaison avec l'année passée - à l'exception du profil 2, pour lequel nous avons pu enregistrer le prix moyen pondéré le plus bas l'année passée. Cette année, la France a de meilleurs résultats pour ce profil, mais il faut remarquer que les différences entre les pays du top 3 sont particulièrement faibles.
102. Enfin, l'IBPT souligne qu'un petit nombre de personnes achètent encore la téléphonie fixe en produit *standalone*, ce qui rend l'exercice moins représentatif pour le Belge moyen (voir également le point « Pénétration des offres conjointes »).

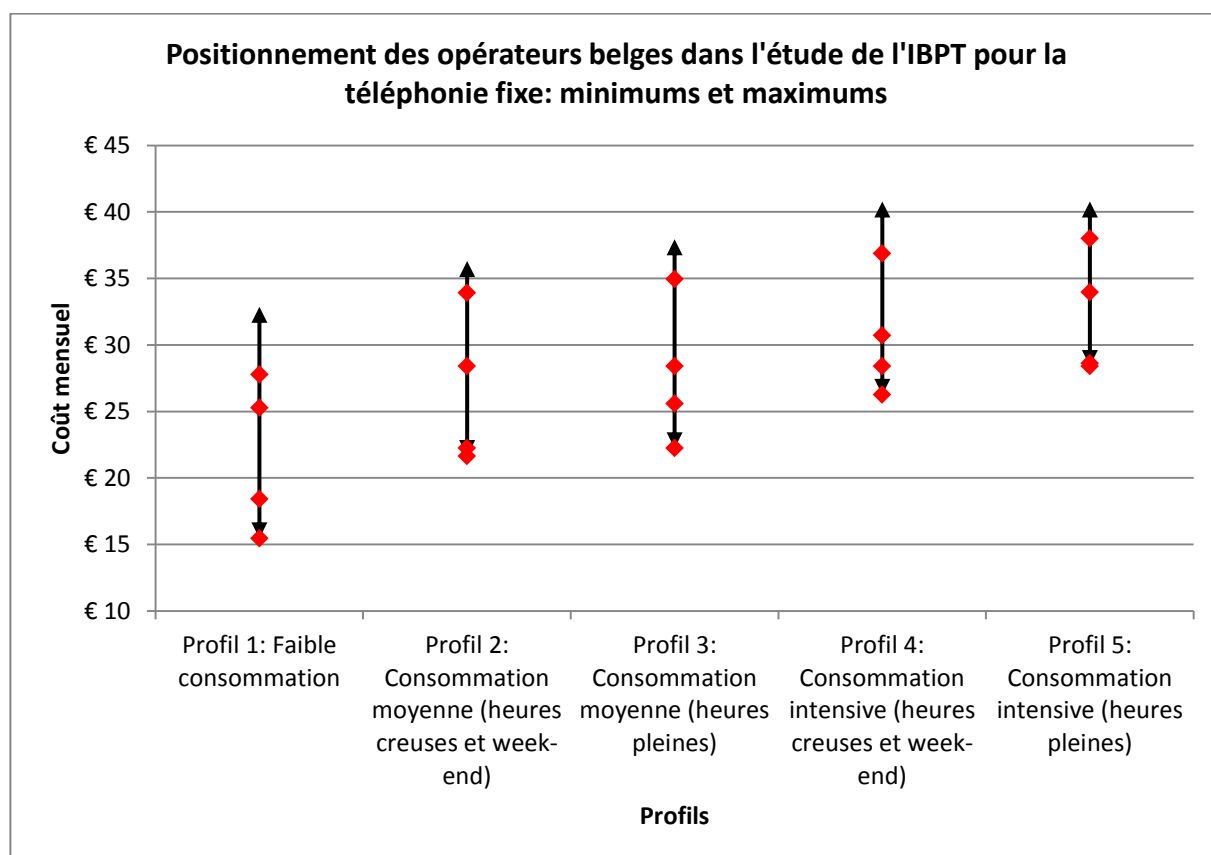


Schéma 34: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par profil, téléphonie fixe (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1 et le mardi 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 7 INTERNET HAUT DÉBIT

### 7.1 Catégorie 1: Bas débit

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

103. Aucun plan tarifaire 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: Vitesse moyenne

Catégorie 2: Vitesse moyenne	30 Mbps $\geq$ Vitesse < 60 Mbps
------------------------------	----------------------------------

104. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés en Belgique, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Allemagne. La « règle des 30% » n'est respectée qu'en Belgique, une comparaison internationale est donc impossible.

### 7.3 Catégorie 3: Haut débit

Catégorie 3: Haut débit	60 Mbps $\geq$ Vitesse < 100 Mbps
-------------------------	-----------------------------------

105. Un seul plan tarifaire a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés. Il n'y pas d'observations dans les pays voisins, une comparaison internationale est donc impossible.

### 7.4 Catégorie 4: Très haut débit

Catégorie 4: Très haut débit	Vitesse $\geq$ 100 Mbps
------------------------------	-------------------------

106. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés en Belgique, au Royaume-Uni et en Allemagne. Toutefois, la « règle des 30% » n'est respectée qu'en Belgique, une comparaison internationale est donc impossible.

## 8 INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)

### 8.1 Catégorie 1: Faible volume

Catégorie 1: Faible volume	200 < volume ≤ 500 MB
----------------------------	-----------------------

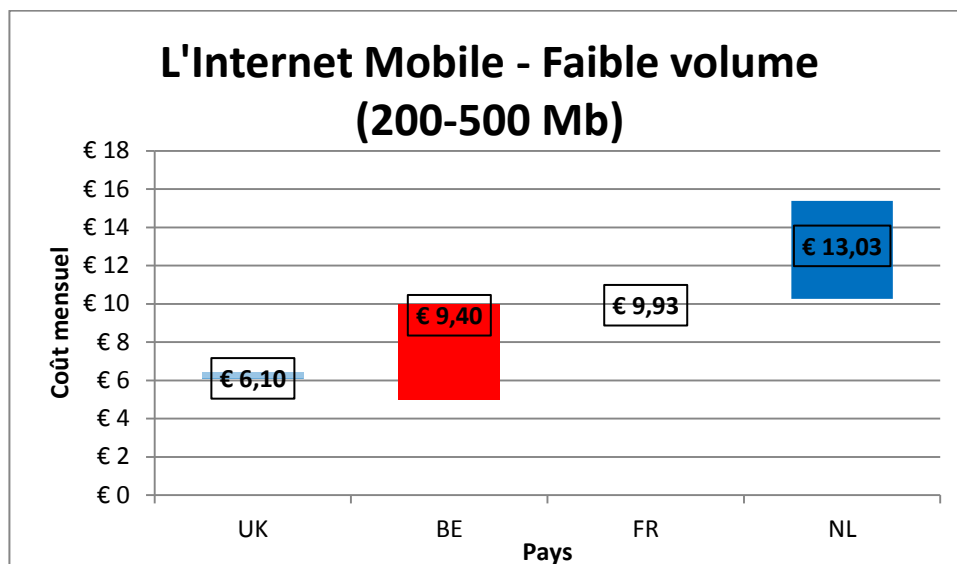


Schéma 35: Moyenne pondérée par pays en matière d'Internet mobile catégorie 1 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8.2 Catégorie 2: Volume moyen

Catégorie 2: Volume moyen	500 MB < volume ≤ 1 GB
---------------------------	------------------------

Non-représentatif en Belgique.

## 8.3 Catégorie 3: Volume élevé

Catégorie 3: Volume élevé	1 GB < volume ≤ 2 GB
---------------------------	----------------------

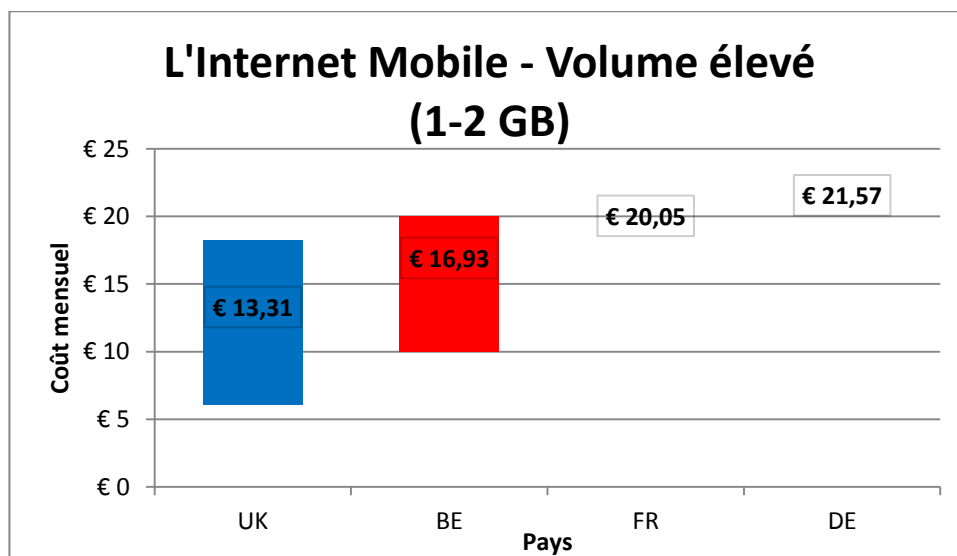


Schéma 36: Moyenne pondérée par pays en matière d'Internet mobile catégorie 3 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8.4 Catégorie 4: Volume très élevé

Catégorie 4: Volume très élevé	2 GB < volume ≤ 5 GB
--------------------------------	----------------------

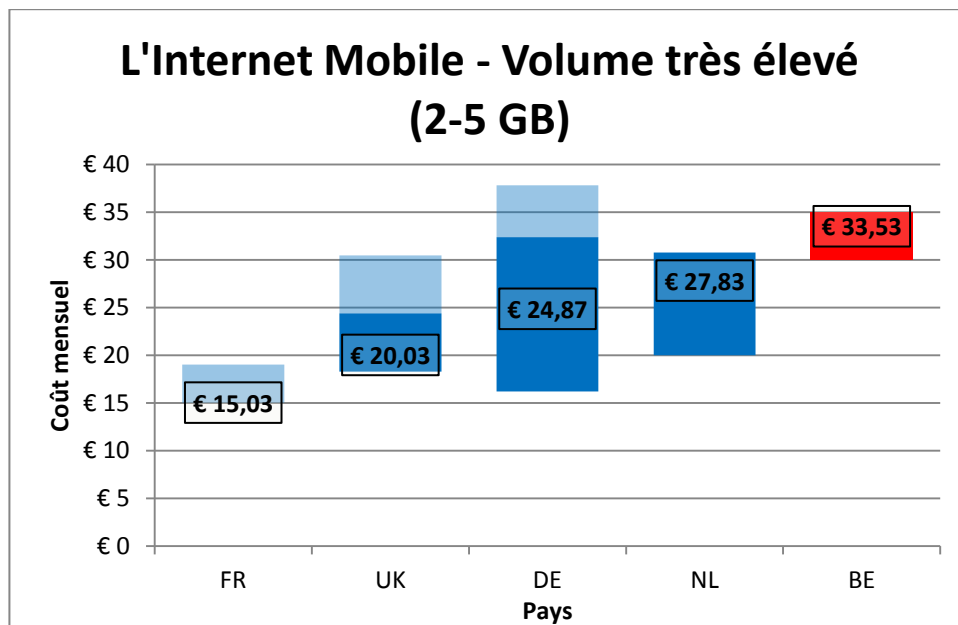


Schéma 37: Moyenne pondérée par pays en matière d'Internet mobile catégorie 4 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8.5 Synthèse des résultats pour l'Internet mobile

107. D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne l'Internet mobile (en *standalone*): Par rapport aux pays voisins, la Belgique réalise un score relativement bon en ce qui concerne les plans tarifaires pour une consommation faible à élevée. Seul le Royaume-Uni est moins cher dans ces catégories. Dans la catégorie consommation intensive, la Belgique obtient de mauvais résultats: la Belgique se retrouve ici à la dernière place. Si nous regardons les résultats de l'année passée, nous remarquons qu'au niveau du prix, il n'y a pas eu d'évolution remarquable au sein de ce segment. Le classement des pays sous-jacent est resté en grande partie le même.
108. Le volume de données compris dans les plans tarifaires belges est assez faible (grosso modo jusque 5 GB maximum) alors que dans d'autres pays, des offres conjointes offrant un volume allant jusqu'à 20 GB sont déjà courantes. Il convient toutefois de souligner que les opérateurs belges ont développé un réseau *hotspot* et *homespot* très dense. La grande disponibilité de l'accès Wi-Fi devrait pouvoir servir (au moins partiellement) de substitut pour les besoins des utilisateurs en matière d'accès à l'Internet mobile.
109. Le nombre de personnes qui achètent effectivement un plan tarifaire *standalone* pour les données mobiles est très bas: seules 6 personnes sur 100 ont un abonnement (carte SIM pour tablette ou *dongle* pour PC). Comme mentionné ci-dessus, les consommateurs utilisent bien les réseaux Wi-Fi comme substitut à un abonnement données mobiles. Belgacom offre également une quantité de données mobiles gratuites dans le cadre d'un abonnement Internet.
110. 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.
111. Enfin, il convient de souligner que des paramètres de qualité comme la vitesse de téléchargement ou la couverture réseau des différents réseaux (3G ou 4G) n'ont pas été pris en considération.

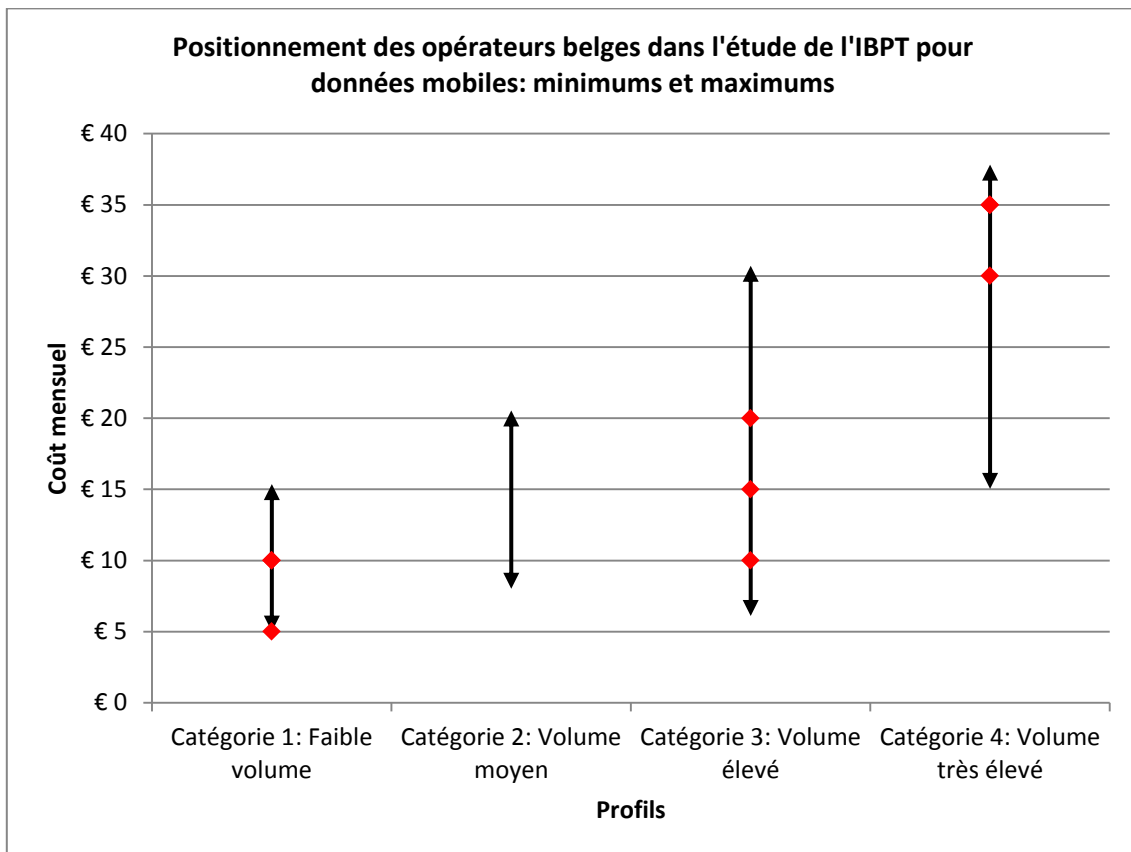


Schéma 38: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par catégorie, haut débit mobile pour les utilisateurs de tablettes (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 9 DUAL-PLAY (HAUT DÉBIT ET TV)

112. Cette combinaison *dual-play* est uniquement proposée par des opérateurs belges et néerlandais. Un résultat valable n'est obtenu que pour la catégorie 2 (vitesse moyenne). Dans cette catégorie, l'offre néerlandaise est plus compétitive lorsque l'on considère le prix moyen pondéré. En Belgique, seul VOO propose le *dual-play* haut débit et télévision avec un très haut débit pour la composante haut débit.
113. En raison de la faible représentativité des plans tarifaires, il n'est pas possible d'établir une comparaison cohérente avec les résultats de l'étude de prix 2013, dont il ressortait que, sur la base de l'observation médiane, l'offre belge était plus concurrentielle que l'offre néerlandaise pour ce qui était alors la catégorie 2/3 (vitesse Internet comprise entre 30 et 100 Mbps).
114. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale du haut débit ainsi que des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir aussi chapitre 13, sujet 1 et 2). Le point 4 donne d'importantes informations générales concernant les offres conjointes.

## 10 DUAL-PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)

### 10.1 Catégorie 1: Bas débit

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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					

115. 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: Vitesse moyenne

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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 < 60 Mbps					

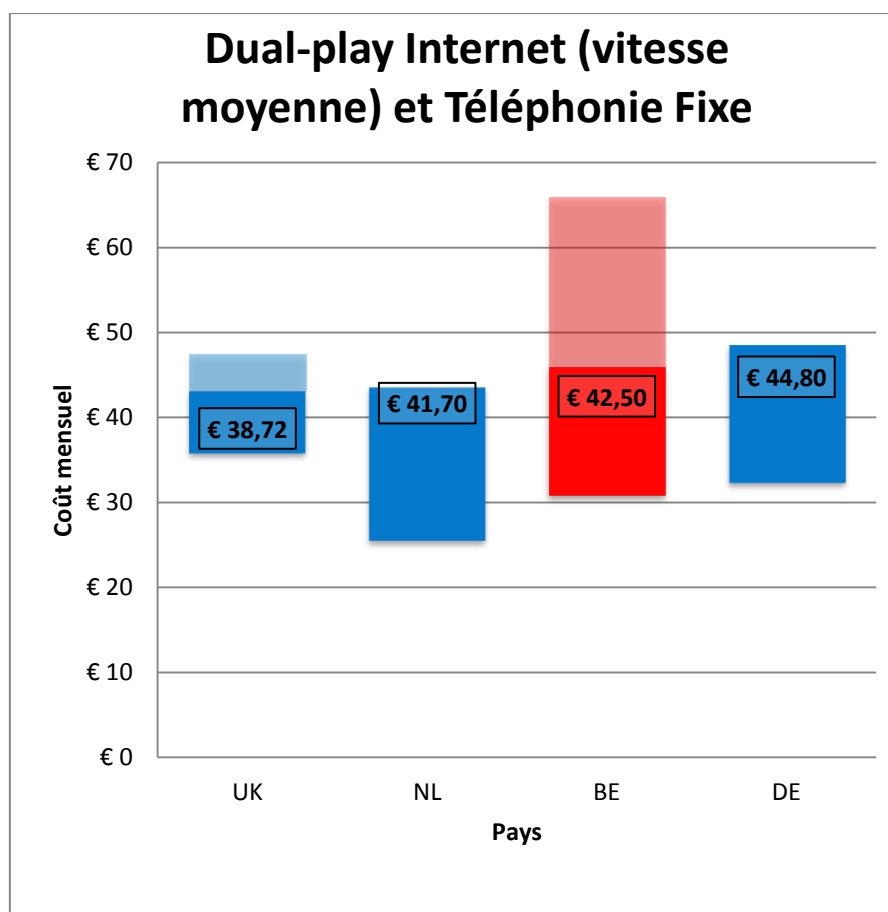


Schéma 39: Moyenne pondérée par pays en matière de *dual-play* (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

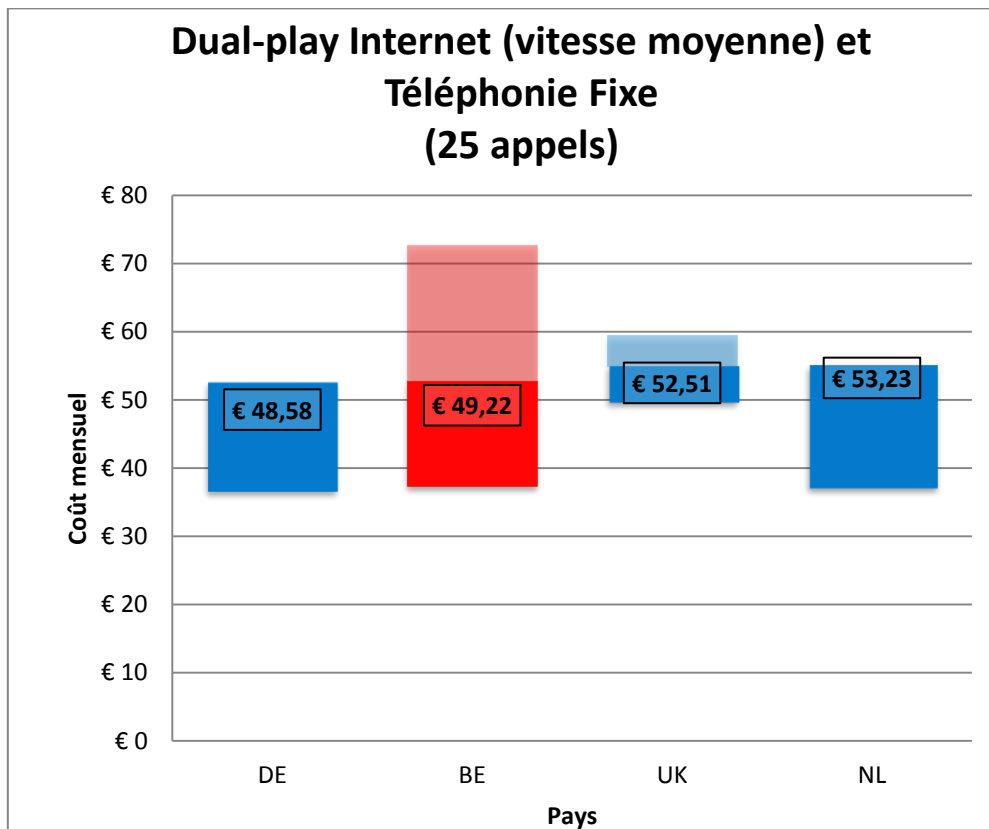


Schéma 40: Moyenne pondérée par pays en matière de *dual-play* (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2, y compris 25 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

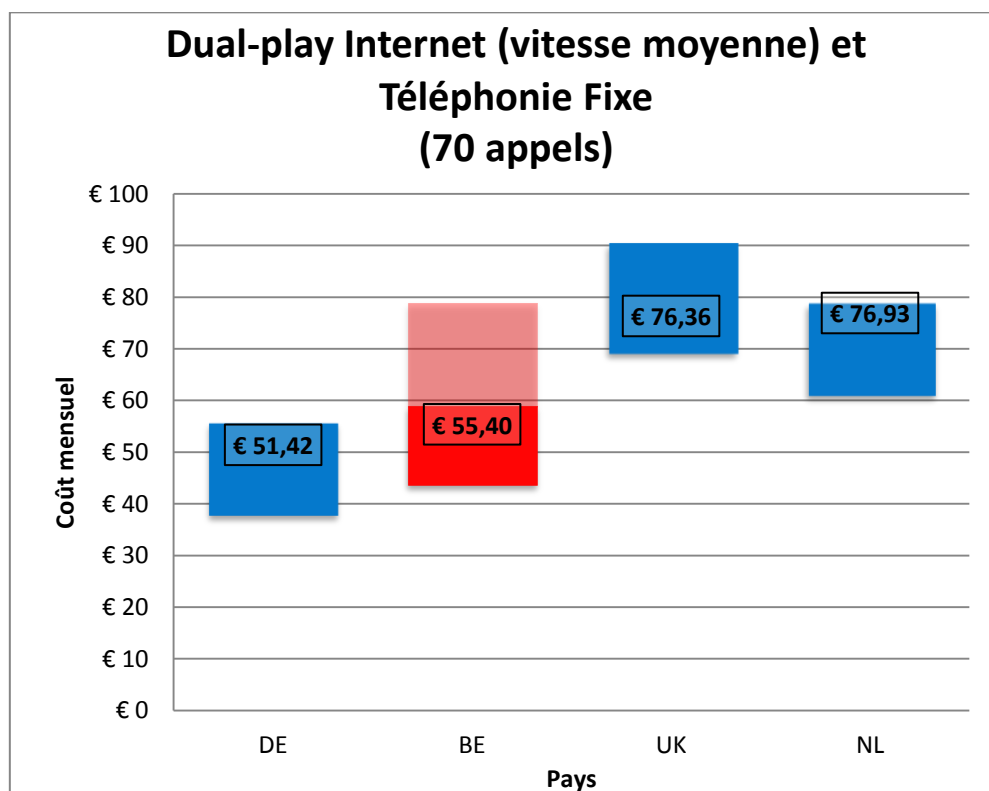


Schéma 41: Moyenne pondérée par pays en matière de *dual-play* (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2, y compris 70 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

### 10.3 Catégorie 3: Haut débit

Catégorie 3					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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					
60 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps					

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

### 10.4 Catégorie 4: Très haut débit

Catégorie 4					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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 ≥ 100 Mbps					

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

## 10.5 Synthèse des résultats pour le dual-play (haut débit et téléphonie fixe)

118. Les opérateurs belges sélectionnés offrent uniquement le dual-play haut débit et téléphonie fixe avec une vitesse moyenne. La Belgique possède la fourchette de prix la plus importante (plus grande différence entre l'offre la moins chère et l'offre la plus chère) et occupe les positions suivantes (sur la base du prix moyen pondéré):
- Sans coût d'utilisation supplémentaire pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe la **troisième place (3/4)** du groupe constitué par les quatre pays où cette combinaison *dual-play* existe, suivie par l'Allemagne. C'est en France que le prix moyen pondéré est le plus bas. Les différences entre les pays sont toutefois relativement faibles.
  - En comptabilisant les coûts pour un profil 1 téléphonie fixe (25 appels): la Belgique passe à la **deuxième position (2/4)** du classement. L'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est de loin la plus faible en Allemagne, qui se positionne de ce fait comme le pays le moins cher. La différence en termes absolus entre l'Allemagne et la Belgique est toutefois très faible (moins de 1 euro).
  - En comptabilisant les coûts pour un profil 2 téléphonie fixe (70 appels): l'Allemagne et la Belgique occupent toujours respectivement la première et **la deuxième place (2/4)**, mais la différence entre les deux pays est plus grande en termes absolus. Les coûts additionnels pour ce profil téléphonie fixe augmentent considérablement le coût moyen pondéré totale pour le Royaume-Uni et les Pays Bas.
119. Suite à la modification de méthodologie, il n'est pas possible d'établir une comparaison cohérente avec les résultats de l'étude de prix 2013, dont il ressortait que, sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupait une deuxième position relativement favorable dans le groupe de 4 pays où cette combinaison *dual-play* était offerte dans la catégorie 2/3 (vitesse Internet supérieure à 30 Mbps et inférieure à 100 Mbps).
120. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale du haut débit ainsi que des différences entre le vitesses affichées (voir chapitre 13, sujet 1 et 2) et le vitesses réelles. Le point 4 donne des informations générales concernant les offres conjointes.

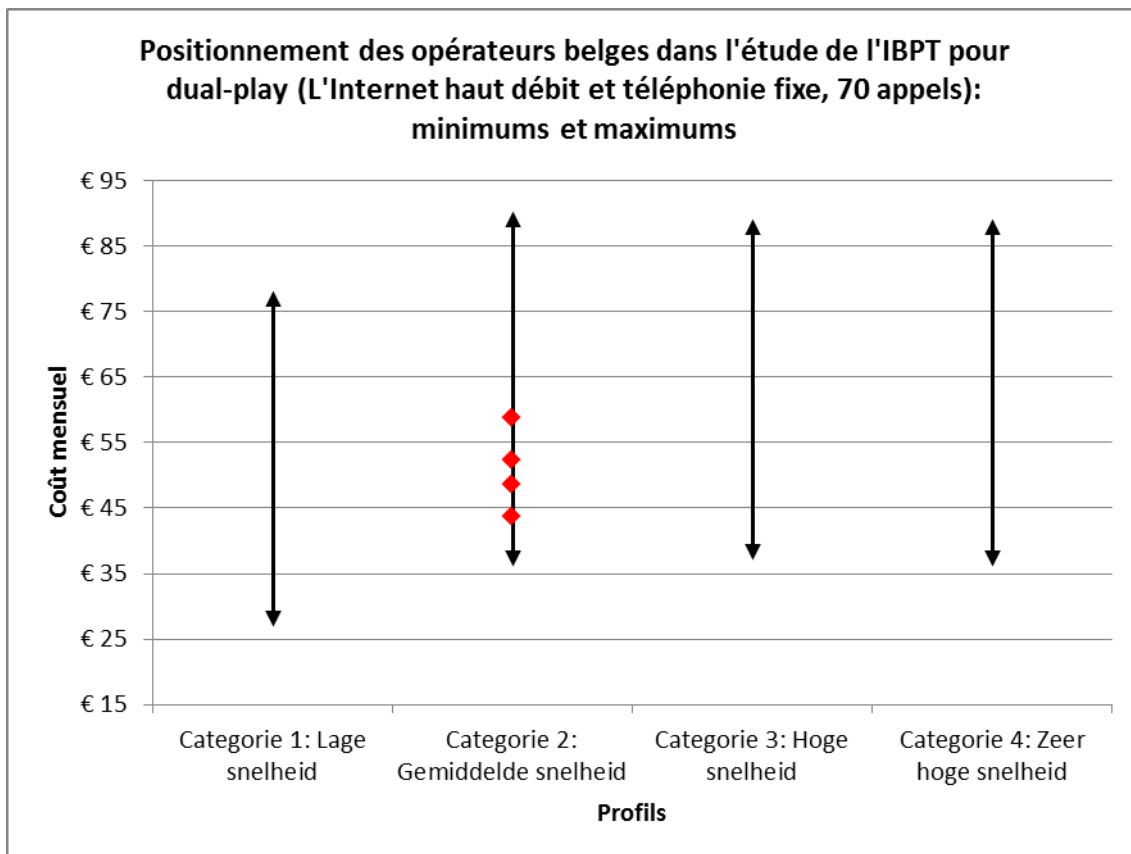


Schéma 42: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, *dual-play* (haut débit et téléphonie fixe, 70 appels) - (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 11 TRIPLE-PLAY (HAUT DÉBIT + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)

### 11.1 Catégorie 1: Bas débit

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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					

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

## 11.2 Catégorie 2: Vitesse moyenne

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P2					
	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) = TF P2					
	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 < 60 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					

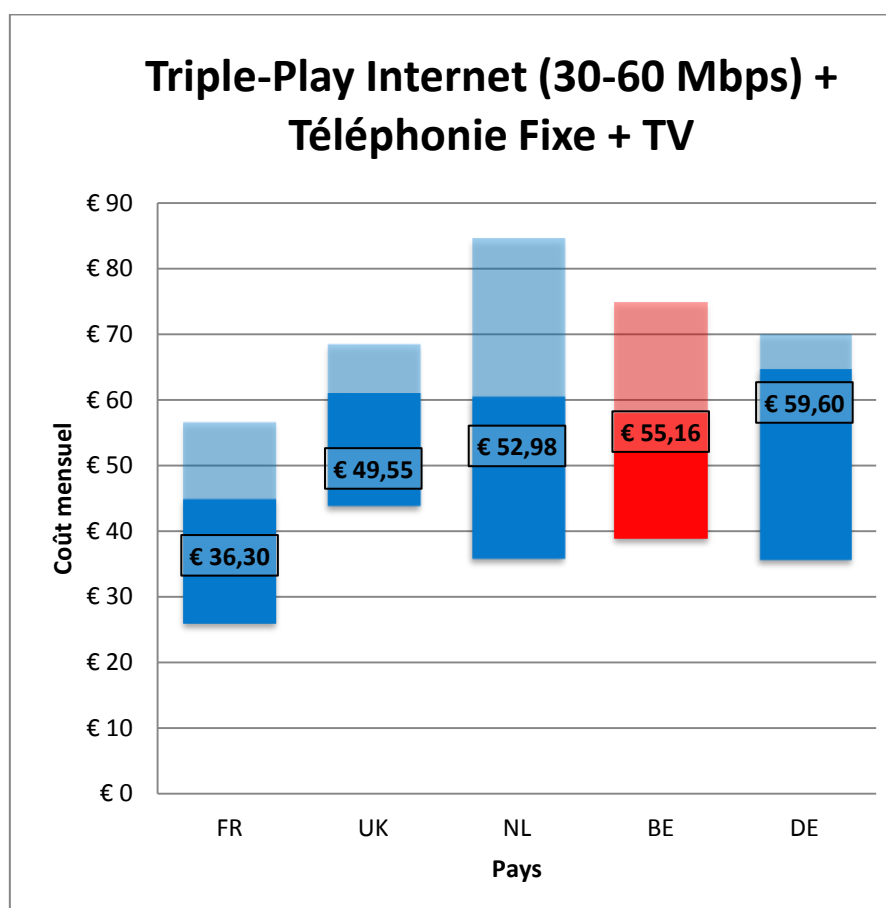


Schéma 43: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet et téléphonie fixe + télévision), catégorie 2 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

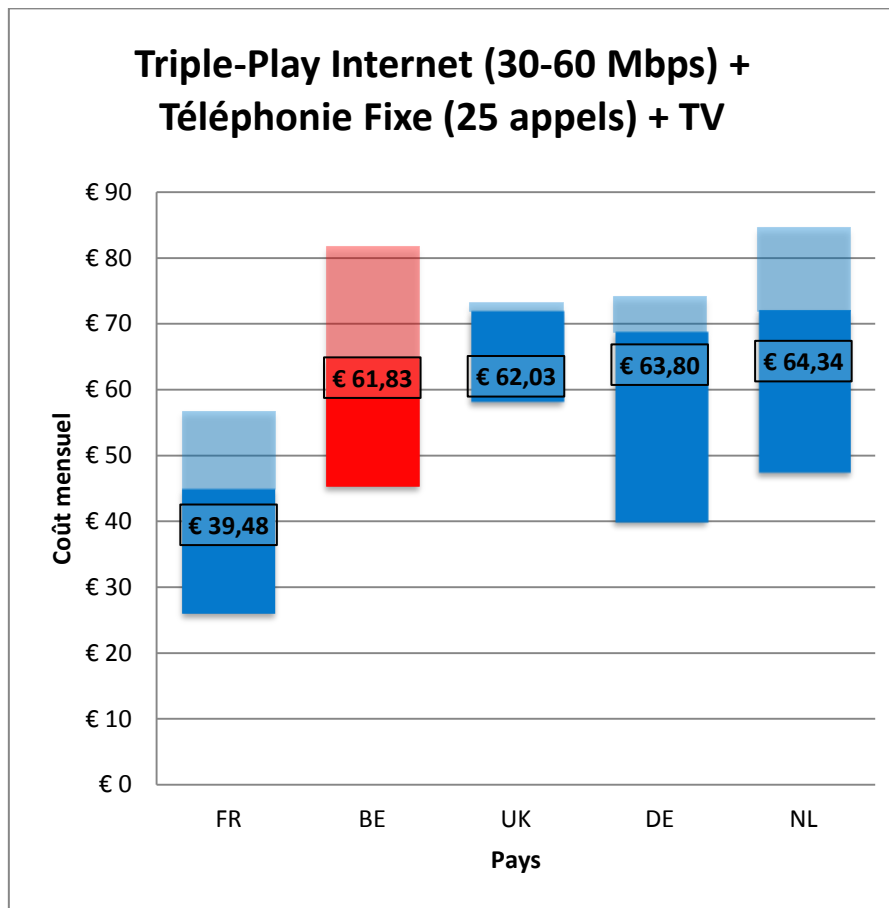


Schéma 44: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet + téléphonie fixe + télévision), catégorie 2, y compris 25 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

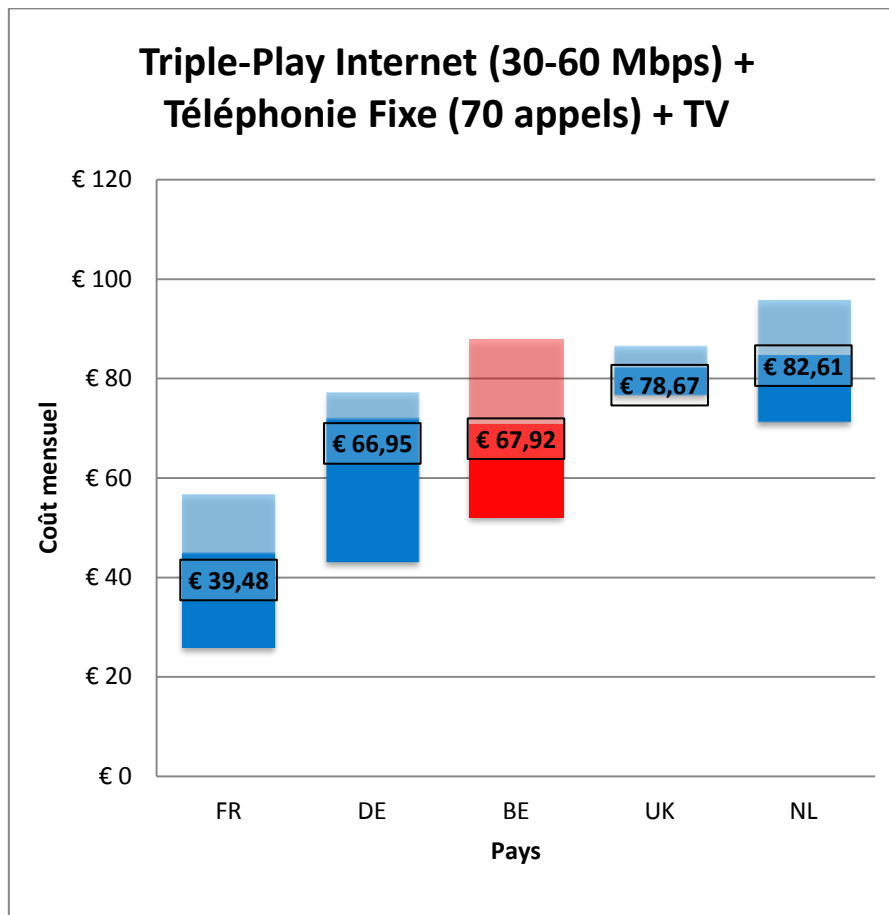


Schéma 45: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet + téléphonie fixe + télévision), catégorie 2, y compris 70 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

### 11.3 Catégorie 3: Haut débit

Catégorie 3					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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 élevée					
60 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps					
Part de la TV dans l'offre conjointe					
Aucune exigence					

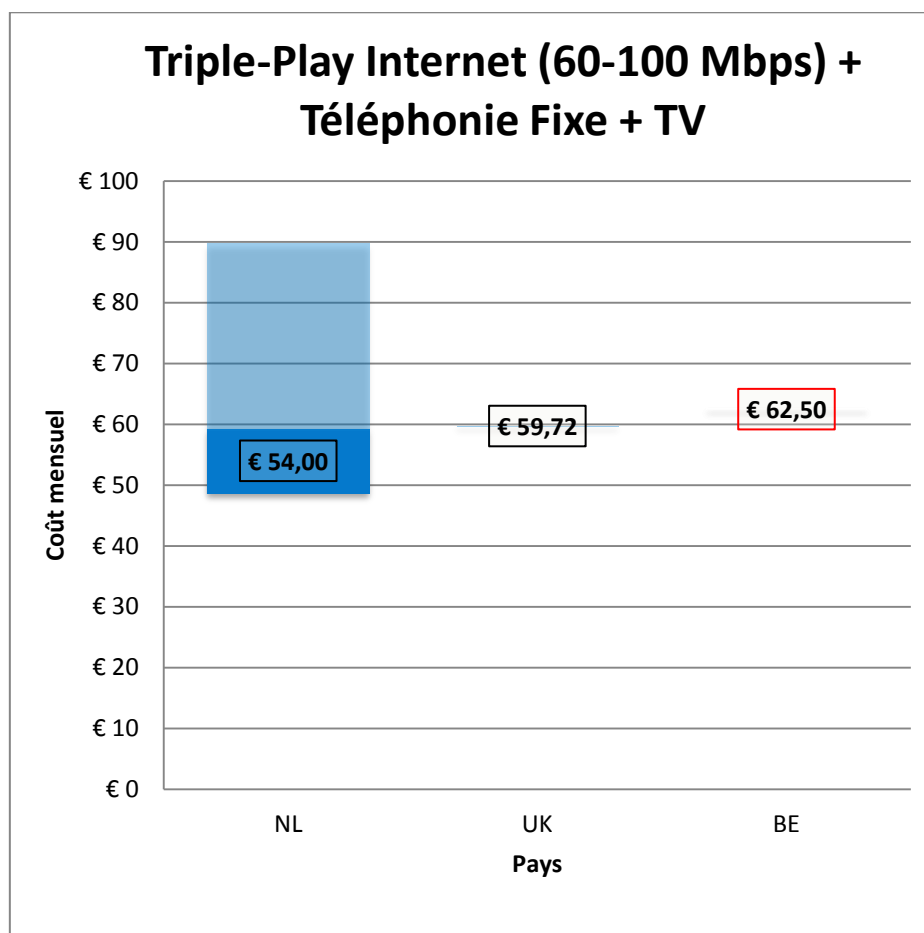


Schéma 46: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet et téléphonie fixe + télévision), catégorie 3 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

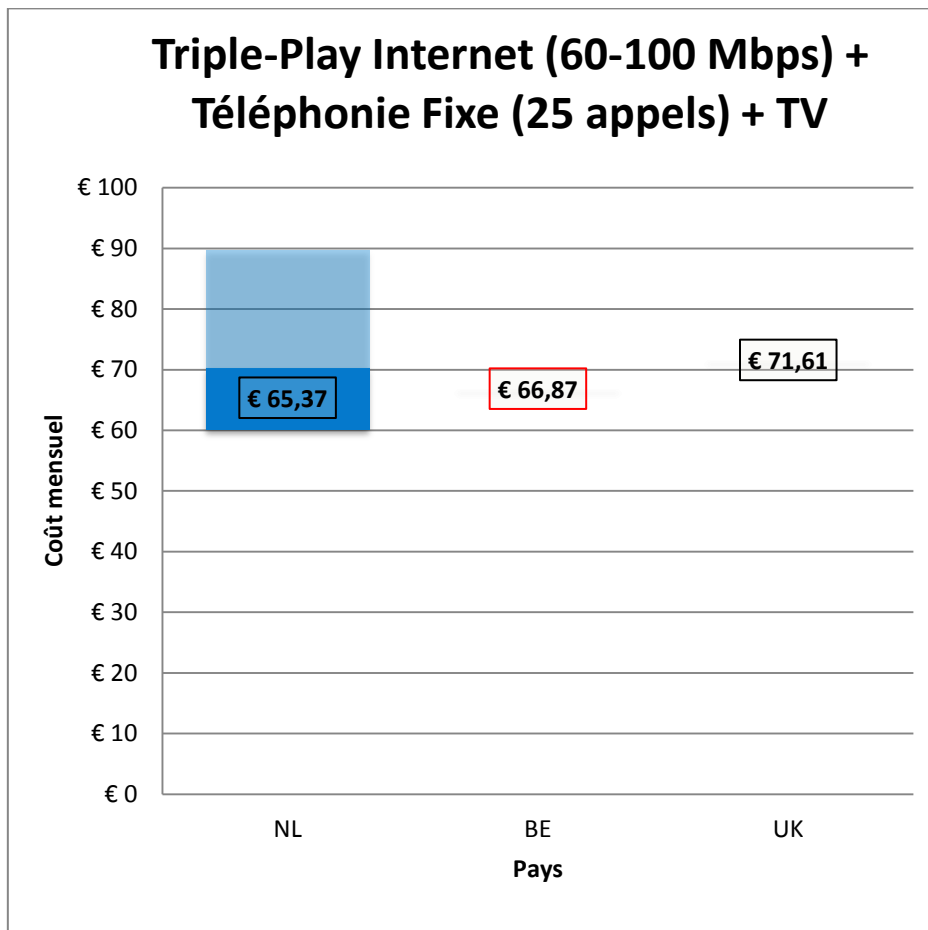


Schéma 47: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet + téléphonie fixe + télévision), catégorie 3, y compris 25 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

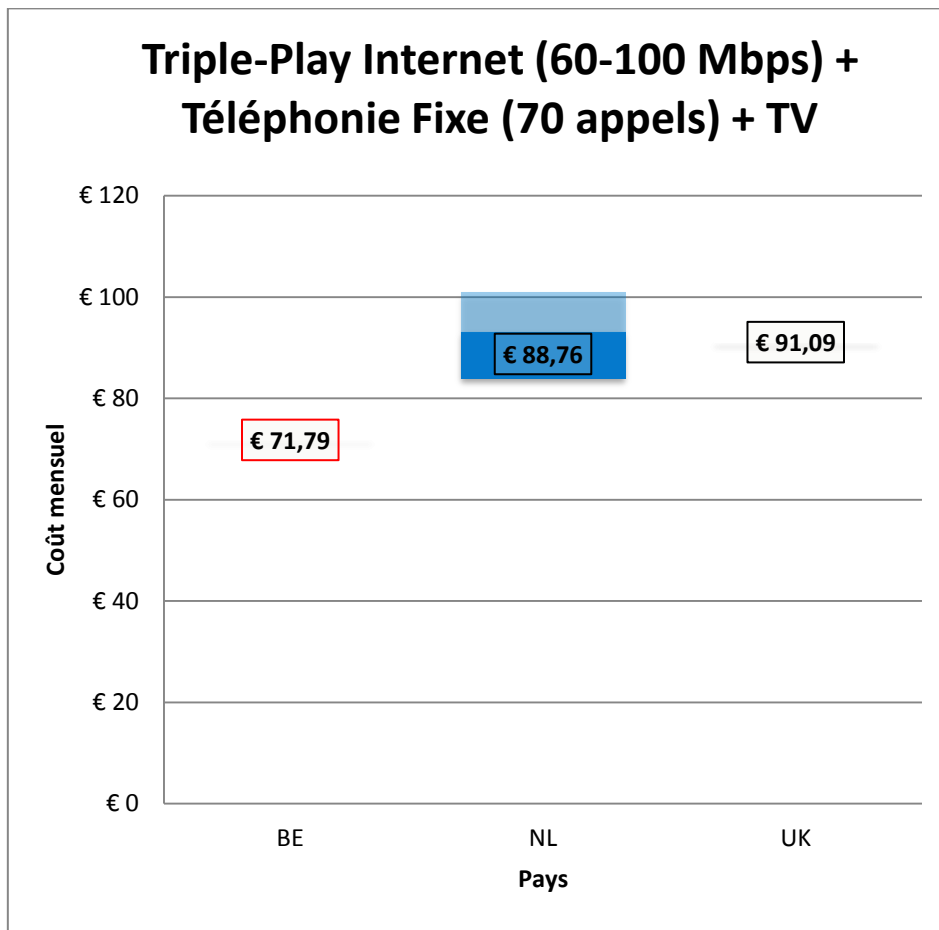


Schéma 48: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet + téléphonie fixe + télévision), catégorie 3, y compris 70 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 11.4 Catégorie 4: Très haut débit

Catégorie 4					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe Faible consommation (25 appels) = TF P1					
	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) = TF P2					
	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					

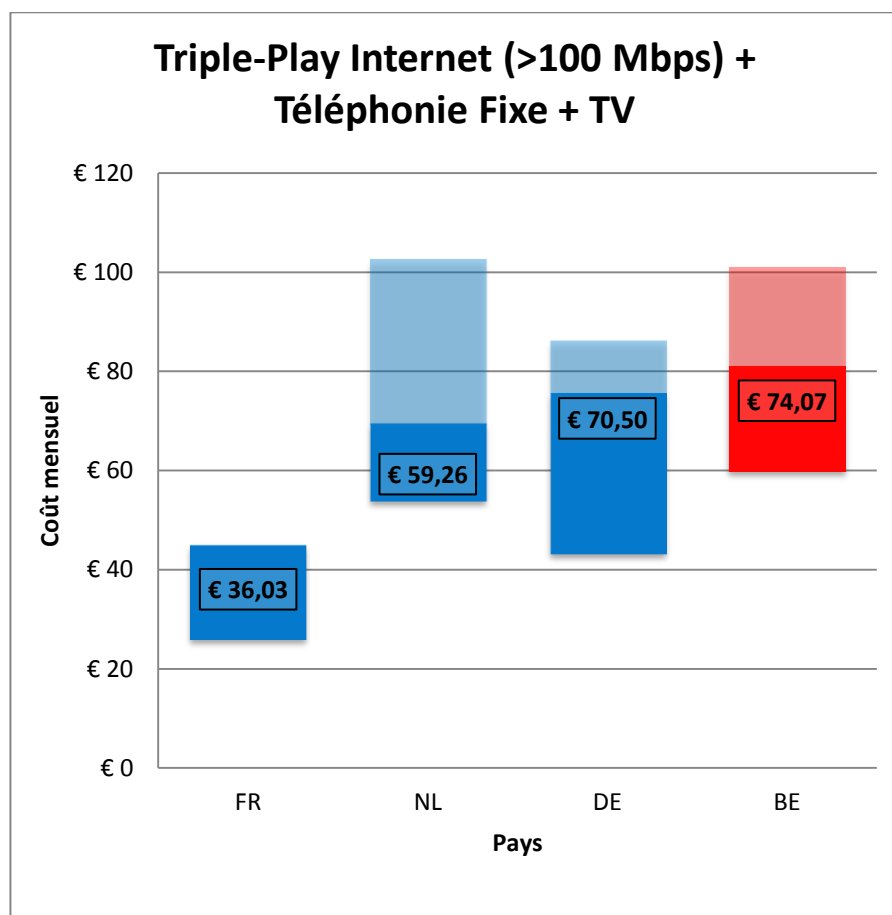


Schéma 49: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet et téléphonie fixe + télévision), catégorie 4 (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

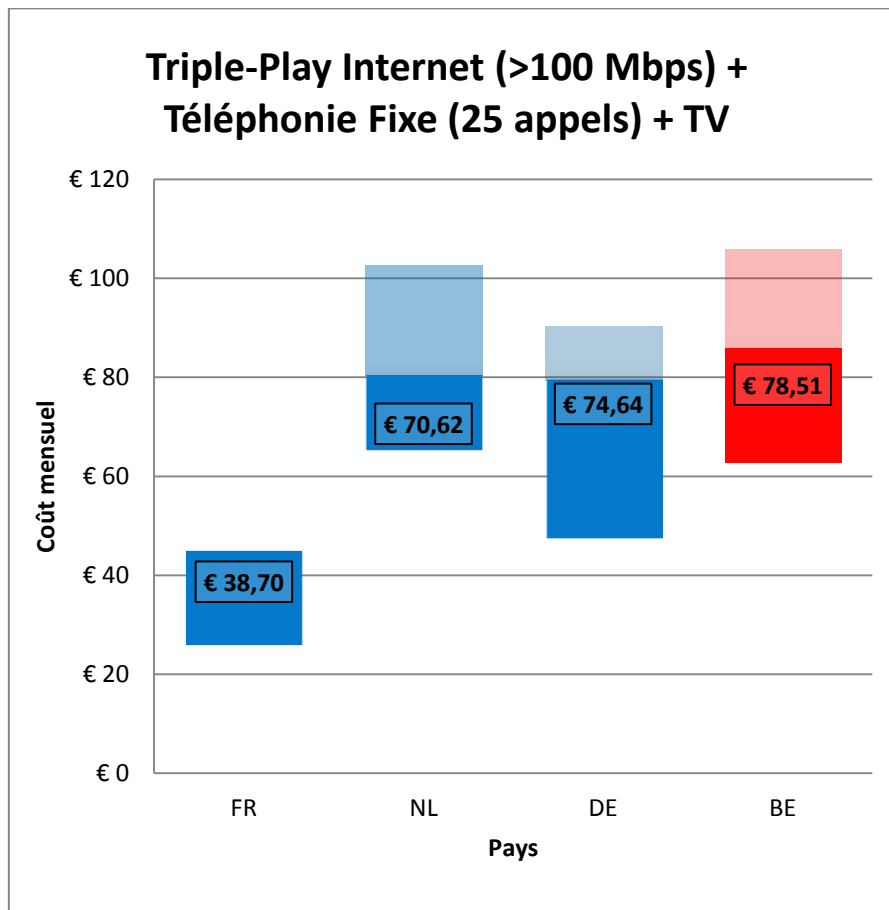


Schéma 50: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet + téléphonie fixe + télévision), catégorie 4, y compris 25 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

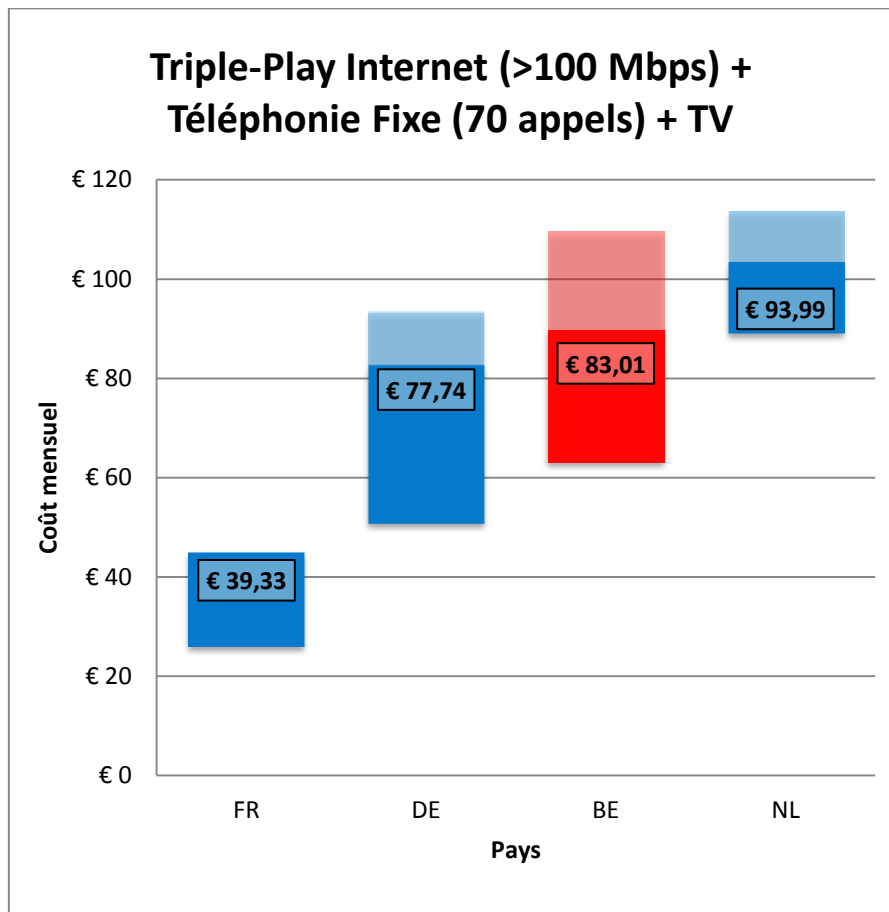


Schéma 51: Moyenne pondérée par pays en matière de *triple-play* (Internet + téléphonie fixe + télévision), catégorie 4, y compris 70 appels (Source: calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 1<sup>er</sup> et le 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 11.5 Synthèse des résultats pour le triple-play (haut débit, télévision et téléphonie fixe)

122. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *triple-play* dans les catégories 2, 3 et 4. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, les positions suivantes.

123. Catégorie 2: observations valables dans cinq pays de l'étude.

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, une **quatrième position (4/5)**, suivie par l'Allemagne. La France se profile nettement comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts pour un profil 1 téléphonie fixe (25 appels): la Belgique passe à la **deuxième place (2/5)** du classement. L'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est de loin la plus faible France et en Allemagne, la France se positionnant encore plus fortement comme le pays le moins cher. Les différences entre les autres pays s'atténuent une fois les coûts additionnels pour la téléphonie fixe ajoutés.
- En comptabilisant les coûts pour un profil 2 téléphonie fixe (70 appels): l'Allemagne passe à la deuxième position du classement, la Belgique occupant alors la **troisième position (3/5)**. Tout comme pour le *dual-play* haut débit et téléphonie fixe, les coûts supplémentaires pour le profil 2 augmentent considérablement le coût moyen pondéré total pour le Royaume-Uni et les Pays-Bas.

124. Catégorie 3: observations valables en Belgique, aux Pays Bas et au Royaume-Uni, avec seulement un plan tarifaire représentatif pour la Belgique conformément à la « règle des 30% ».

- Sans coûts d'utilisation supplémentaire pour la téléphonie fixe: Les Pays-Bas ont de loin le plus grand nombre d'observations dans cette catégorie, ainsi que le coût moyen pondéré le plus bas. La Belgique occupe la **troisième place (3/3)**.
- En comptabilisant les coûts pour un profil 1 téléphonie fixe (25 appels): La Belgique passe à la **deuxième place (2/3)** du classement et la différence avec les Pays-Bas qui occupent la tête du classement s'atténue significativement.
- En comptabilisant les coûts pour un profil 2 téléphonie fixe (70 appels): Ici, les coûts téléphonie fixes désavantageux aux Pays-Bas et au Royaume-Uni jouent clairement en défaveur de ces deux pays, faisant passer la Belgique à la **première place (1/3)** du classement.

125. Catégorie 4: observations valables en Belgique, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas.

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, une **quatrième position (4/4)** peu favorable. La France se profile à nouveau nettement comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts pour un profil 1 téléphonie fixe (25 appels): Cela n'influence pas le classement de la Belgique, notre pays se trouvant toujours en queue du peloton avec une **quatrième position (4/4)**.

- En comptabilisant les coûts pour un profil 2 téléphonie fixe (70 appels): Les coûts supplémentaires du profil 2 augmentent à nouveau considérablement le coût moyen pondéré pour les Pays-Bas et la Belgique passe de ce faire à la **troisième place (3/4)** du classement.

126. Suite à la modification de méthodologie, il n'est pas possible d'établir une comparaison cohérente avec les résultats de l'étude de prix 2013, dont il ressortait que, sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupait une troisième position moins favorable dans le groupe de 4 pays où cette combinaison *triple-play* était offerte dans la catégorie 2/3 (vitesse Internet supérieure à 30 Mbps et inférieure à 100 Mbps). A l'époque, le *triple-play* avec une composante haut débit ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps) était également proposé à des prix extrêmement compétitifs en France. La disponibilité de ce plan tarifaire en France est cependant (toujours) très limitée. La Belgique suivait à la deuxième place avec des plans tarifaires dont le prix est considérablement plus intéressant qu'aux Pays-Bas, troisième dans le classement.
127. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale du haut débit ainsi que des différences entre les vitesses affichées et les vitesses réelles (voir chapitre 13, sujet 1 et 2). Le point 4 donne d'importantes informations générales concernant les offres conjointes.

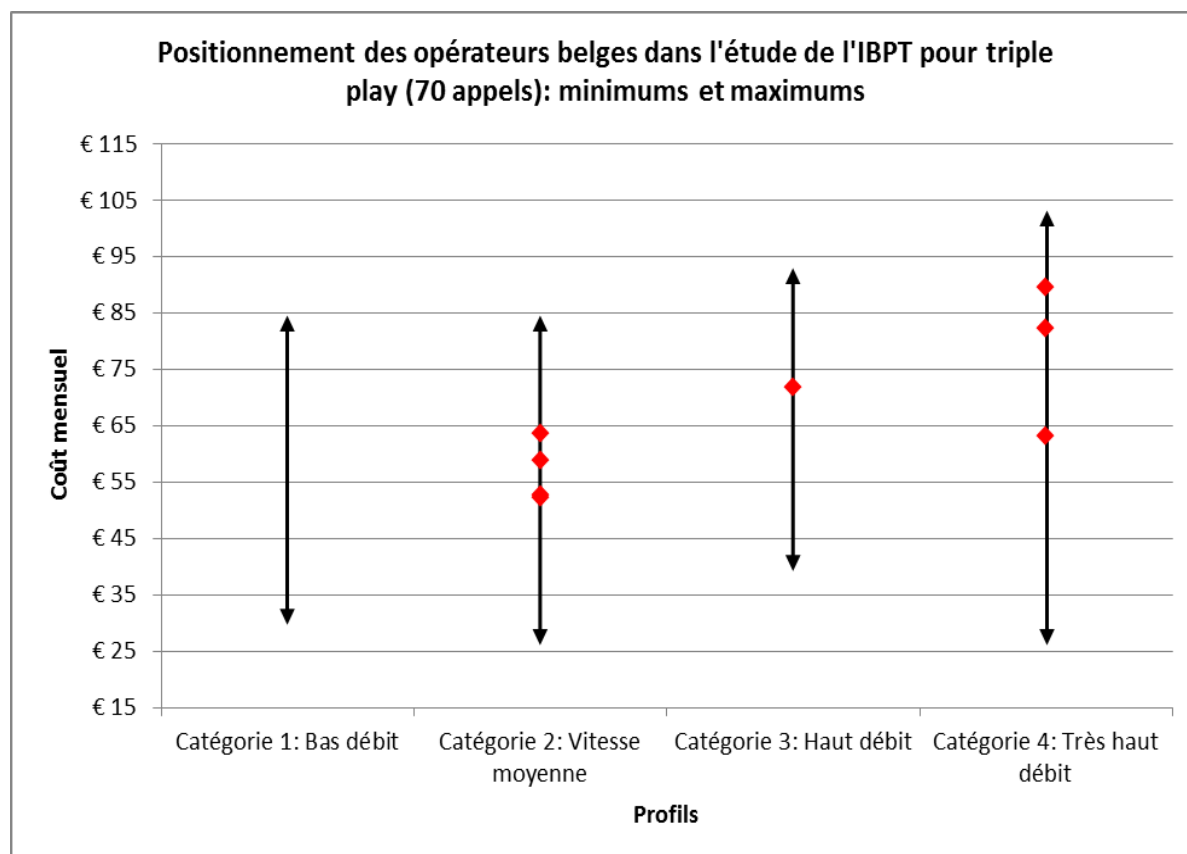


Schéma 52: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, *triple-play* (Internet, télévision et téléphonie fixe, 70 appels). (Source : calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 1 et le mardi 12 août 2014, prix TVA incl. EUR PPP).

## 12 QUADRUPLE-PLAY (HAUT DÉBIT + TV + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉPHONIE MOBILE)

Kost	Land	Product	DLÛnheid (Mbps)	Technologie Internet	Zenders (#)	Inbegrepen in VT (nationaal)	Inbegrepen in MT (nationaal)
25,04	FR	Bouygues "BBOX ADSL (zone d'groupée en propre par Bouygues) & Forfait 2h Carte Seul" 15 1m	15	xDSL	165	Bellen naar vast, altijd	120 belminuten en onbeperkt SMS'en, 50MB mobiele data
31,06	FR	Bouygues "BBOX Sensation Fibre FTTH & Forfait 2h Carte Seule" 400 1m	400	FTTH	150	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen naar 3 nummers + 60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 50 MB mobiele data
		Bouygues "BBOX Sensation VDSL (zone d'groupée en propre par Bouygues) & Forfait 2h Carte Seul" 50 1m	50	xDSL	170	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 7GB mobiele data
32,06	FR	Free "Freebox Crystal ADSL2+ (Zone D'groupée) avec TV & Forfait 2€" 15 1m	15	xDSL	180	Bellen naar vast, altijd	120 belminuten en onbeperkt SMS'en, 50MB mobiele data
37,07	FR	SFR "Box de SFR ADSL (zone d'groupée) & TV Classique & Carré 2h + 50 Mo" 20 1m	20	xDSL	170	Bellen naar vast, altijd	Bellen naar vast en mobiel, altijd & onbeperkt SMS'en, 3GB mobiele data
		SFR "Box de SFR VDSL (zone d'groupée) & TV Classique & Carré 2h + 50 Mo" 95 1m	95	xDSL	170	Bellen naar vast, altijd	Bellen en SMS'en, 7GB mobiele data
38,07	FR	Free "Freebox Révolution (Zone Fibrée) avec TV & Forfait 2€" 1000 1m	1000	FTTH	180	Bellen naar vast en mobiel, altijd	2u belen naar vast nat en meerdere best. internationaal, onbeperkt SMS'en nat en 50 MB data
		Free "Freebox Révolution VDSL2 (Zone D'groupée) avec TV & Forfait 2€" 50 1m	50	xDSL	180	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 7GB mobiele data
39,42	UK	TalkTalk "Essentials TV, Broadband and Calls & SIM Only Small" 14 18m	14	xDSL	70	Bellen naar vast, dal en WE	Bellen en SMS'en, 100Mb data
40,09	FR	Orange "Open Mini ADSL" 15 12m	15	xDSL	160	Bellen naar vast, altijd	Bellen naar vast en mobiel, altijd & onbeperkt SMS'en, 3GB mobiele data
		Orange "Open Mini VDSL" 50 12m	50	xDSL	160	Bellen naar vast, altijd	Bellen naar 3 nummers + 60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 50 MB mobiele data
45,10	FR	Orange "Open Mini Fibre" 100 12m	100	FTTH	160	Bellen naar vast, altijd	Bellen en SMS'en, 500 MB mobiele data
49,97	UK	Virgin Media "Big Easy + Mobile SIM" 50 18m	50	Kabel	60+	Bellen naar vast en Virgin Mobile, WE	Bellen en SMS'en, 100Mb data
51,03	FR	Numericable LaBox Power THD" 200 12m	200	FTTx	240	Bellen naar vast en mobiel, altijd	2u belen naar vast nat en meerdere best. internationaal, onbeperkt SMS'en nat en 50 MB data
53,13	FR	Orange "Open Zen 4G/H+ ADSL" 15 12m	15	xDSL	160	Bellen naar vast, altijd en mobiel 1u/m	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
		Orange "Open Zen 4G/H+ VDSL" 50 12m	50	xDSL	160	Bellen naar vast, altijd en mobiel 1u/m	Bellen en SMS'en, 500MB mobiele data
53,62	FR	Numericable "Start 4 THD" 30 12m	30	FTTx	200	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen naar 3 nummers + 60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 50 MB mobiele data
		Numericable "Start 4 THD" 200 12m	200	FTTx	200	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 7GB mobiele data
54,62	FR	Numericable "Power" 15 12m	15	xDSL	240	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
54,85	BE	Numericable "Triple Play Start & Mobile Start" 50 6m	50	Kabel	100	Bellen naar vast, altijd	60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 60MB mobiele data
56,69	UK	TalkTalk "Plus TV, Broadband and Calls & SIM Only Small" 14 18m	14	xDSL	77	Bellen naar vast, altijd	Bellen en SMS'en, 100Mb data
58,14	FR	Orange "Open Zen 4G/H+ Fibre" 100 12m	100	FTTH	160	Bellen naar vast, altijd en mobiel 1u/m	Bellen en SMS'en, 3GB mobiele data
		Orange "Open Play 4G/H+ ADSL" 15 12m	15	xDSL	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
		Orange "Open Play 4G/H+ VDSL" 50 12m	50	xDSL	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 500MB mobiele data
58,63	FR	Numericable "Start 4" 15 12m	15	xDSL	200	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen naar vast en mobiel, altijd & onbeperkt SMS'en, 3GB mobiele data
60,00	NL	KPN "Alles-in-1 This Instap & Budget 100" 10 12m	10	xDSL	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
61,06	FR	Numericable "LaBox Family THD" 200 12m	200	FTTx	280	Bellen naar vast en mobiel, altijd	120 belminuten en onbeperkt SMS'en
62,16	UK	Virgin Media "Big Bang + Mobile SIM" 100 18m	100	Kabel	130+	Bellen naar vast en Virgin Mobile, WE	300 belminuten, onbeperkt SMS'en, 300Mb data
62,95	BE	VOO "Pack TRIO Un Peu & Toudou" 35 6m	35	Kabel	70	Bellen naar vast, dal en WE	60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 60MB mobiele data
63,15	FR	Orange "Open Play 4G/H+ Fibre" 200 12m	200	FTTH	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 7GB mobiele data
64,64	FR	Numericable "Family" 15 12m	15	xDSL	280	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
64,85	BE	Numericable "Triple Play Extra & Mobile Start" 100 6m	100	Kabel	130	Bellen naar vast en mobiel, dal en WE	60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 60MB mobiele data
65,13	NL	KPN "Alles-in-1 This Instap & Budget 100" 80 12m	80	xDSL	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
67,69	NL	KPN "Alles-in-1 This Instap Glasvezelpakket & Budget 100" 100 12m	100	FTTH	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
70,71	UK	TalkTalk "Plus TV, Broadband and Calls with Superpowered Fibre & SIM Only Small" 38 18m	38	xDSL	77	Bellen naar vast, altijd	Bellen en SMS'en, 100Mb data
72,95	BE	VOO "Pack TRIO Beaucoup & Toudou" 45 6m	45	Kabel	70	Bellen naar vast, dal en WE	60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 60MB mobiele data
74,36	NL	KPN "Alles-in-1 This Standaard & Budget 100" 50 12m	50	xDSL	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
74,85	BE	Numericable "Triple Play Max & Mobile Start" 200 6m	200	Kabel	130	Bellen naar vast en mobiel, dal en WE	60 belminuten, 50 SMS'en, 5MB mobiele data
75,95	BE	Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Easy 15+) Comfort" 30 6m	30	xDSL	78	Bellen naar vast en mobiel, dal en WE	150 belminuten, onbeperkt SMS'en
77,82	UK	TalkTalk "Essentials TV, Broadband and Calls with Superpowered Fibre & SIM Only Small" 38 18m	38	xDSL	70	Bellen naar vast, dal en WE	300 belminuten, onbeperkt SMS'en, 300Mb data
77,95	NL	KPN "Alles-in-1 This Instap Glasvezelpakket Plus & Budget 100" 500 12m	500	FTTH	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
77,95	BE	Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Smart 25+) Start" 30 6m		xDSL	78	Bellen naar vast en mobiel, dal en WE	300 belminuten, onbeperkt SMS'en, 2GB mobiele data
78,19	FR	Orange "Open Jet 4G/H+ ADSL" 15 12m	15	xDSL	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
		Orange "Open Jet 4G/H+ VDSL" 50 12m	50	xDSL	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 3GB mobiele data
79,48	NL	KPN "Alles-in-1 This Standaard & Budget 100" 80 12m	80	xDSL	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
80,45	UK	Virgin Media "Big Kahuna + Mobile SIM" 152 18m	152	Kabel	230+	Bellen naar vast en Virgin Mobile, WE	300 belminuten, onbeperkt SMS'en, 300Mb data
82,05	NL	KPN "Alles-in-1 This Standaard Glasvezelpakket & Budget 100" 100 12m	100	FTTH	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
82,95	BE	VOO "Pack TRIO Passionnement & Toudou" 55 6m	55	Kabel	70	Bellen naar vast, altijd	60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 60MB mobiele data
83,11	FR	Numericable "LaBox Extra THD" 200 12m	200	FTTx	300	Bellen naar vast en mobiel, altijd	120 belminuten en onbeperkt SMS'en
83,20	FR	Orange "Open Jet 4G/H+ Fibre" 500 12m	500	FTTH	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 7GB mobiele data
86,70	FR	Numericable "Extra" 15 12m	15	xDSL	300	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
87,95	BE	Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Easy 15+) Maxi" 30 6m	30	xDSL	78	Bellen naar vast en mobiel, dal en WE	150 belminuten, onbeperkt SMS'en
92,30	NL	KPN "Alles-in-1 This Standaard Glasvezelpakket Plus & Budget 100" 500 12m	500	FTTH	100	Betalend, in functie van verbruik (gratis naar KPN en Hi)	200 belminuten of SMS'en
92,95	BE	VOO "Pack TRIO A La Folie & Toudou" 100 6m	100	Kabel	70	Bellen naar vast, altijd	60 belminuten, onbeperkt SMS'en, 60MB mobiele data
98,46	NL	KPN "Alles-in-1 This Premium & Budget 100" 50 12m	50	xDSL	100	Bellen naar vast en mobiel, altijd	200 belminuten of SMS'en
103,25	FR	Orange "Open Jet International 4G/H+ ADSL" 15 12m	15	xDSL	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
		Orange "Open Jet International 4G/H+ VDSL" 50 12m	50	xDSL	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	Bellen en SMS'en, 3GB mobiele data
103,59	NL	KPN "Alles-in-1 This Premium & Budget 100" 80 12m	80	xDSL	100	Bellen naar vast en mobiel, altijd	200 belminuten of SMS'en
104,17	FR	Numericable "LaBox Platinum THD" 200 12m	200	FTTx	320	Bellen naar vast en mobiel, altijd	120 belminuten en onbeperkt SMS'en
106,15	NL	KPN "Alles-in-1 This Premium Glasvezelpakket & Budget 100" 100 12m	100	FTTH	100	Bellen naar vast en mobiel, altijd	200 belminuten of SMS'en
107,75	FR	Numericable "Platinum" 15 12m	15	xDSL	320	Bellen naar vast en mobiel, altijd	1u/maand naar vast en mobiel, onbeperkt SMS'en (19 nummers)
108,27	FR	Orange "Open Jet International 4G/H+ Fibre" 500 12m	500	FTTH	160	Bellen naar vast en mobiel, altijd	2u belen naar vast nat en meerdere best. internationaal, onbeperkt SMS'en nat en 50 MB data
112,95	BE	VOO "Pack TRIO Fiber 120 & Toudou" 120 6m	120	Kabel	70	Bellen naar vast, altijd	60 belminuten, 50 SMS'en, 5MB mobiele data
116,40	NL	KPN "Alles-in-1 This Premium Glasvezelpakket Plus & Budget 100" 500 12m	500	FTTH	100	Bellen naar vast en mobiel, altijd	200 belminuten of SMS'en
141,40	UK	Virgin Media "Big Daddy + Mobile SIM" 152 18m	152	Kabel	260+	Bellen naar vast en Virgin Mobile, WE	300 belminuten, onbeperkt SMS'en, 300Mb data

Schéma 53: Aperçu de toutes les offres *quadruple-play*, triées en fonction du prix (Source: données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

## 13 ÉLÉMENTS QUALITATIFS: SUJETS ET TENDANCES

### 13.1 Sujet 1: Internet haut débit (disponibilité et pénétration)

128. A l'heure actuelle, quasiment tous les résidents de l'UE peuvent disposer d'une connexion haut débit par le biais de diverses technologies (xDSL, kabel, FTTx, WiMax, HSPA, LTE et satelliet). Si l'on considère uniquement l'accès via des technologies fixes (xDSL, kabel, FTTx en WiMax), plus de 97% de tous les ménages européens disposent d'un accès au haut débit (fixe). Dans les pays qui ont été examinés dans le cadre de l'étude des prix, la couverture haut débit est quasiment de 100% (à l'exception de l'Allemagne: 98%).
129. Entre-temps, plus de 62% de ménages européens disposent d'un accès rapide à l'Internet haut débit avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps par rapport à 54% en 2012. L'accès à l'Internet rapide varie considérablement d'un pays et d'une région à l'autre. Les réseaux NGA permettant l'Internet rapide sont principalement déployés dans des zones densément peuplées. La Belgique et les Pays-Bas marquent de bons points en ce qui concerne la disponibilité de l'Internet rapide car une grande partie des lignes sont équipées de la technologie NGA (VDSL, câble avec docsis 3.0 et le FTTx). Avec une disponibilité NGA de plus de 98%, la Belgique occupe la deuxième position dans le classement européen et est précédée uniquement par Malte (voir figure 54 ci-dessous).

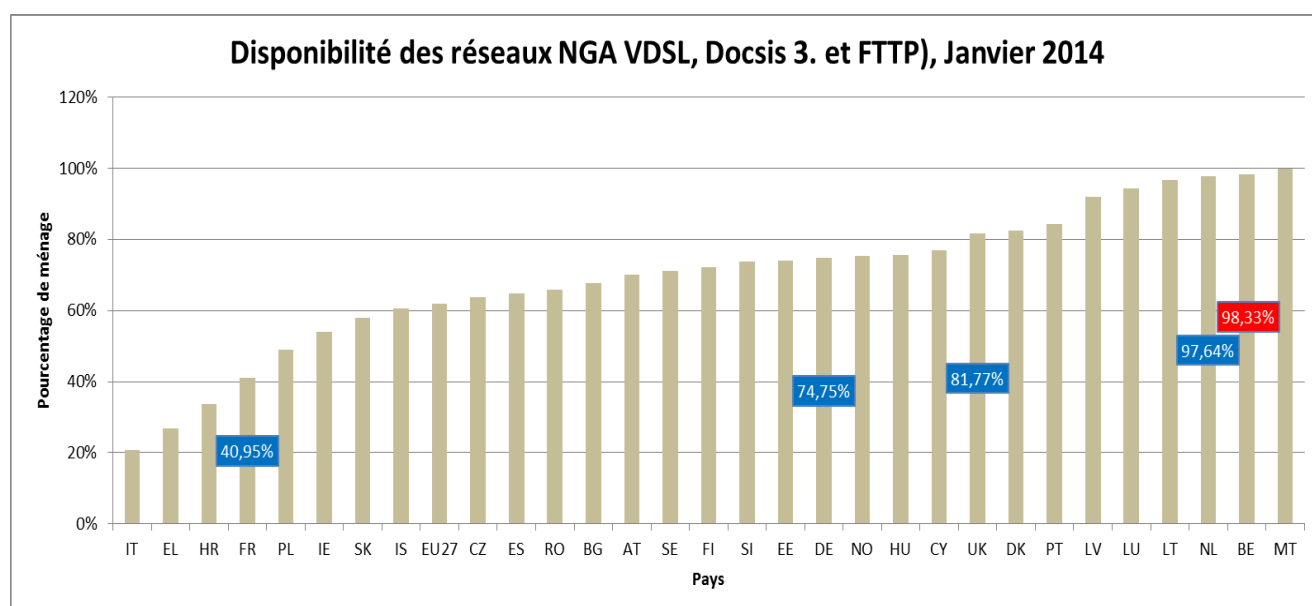


Schéma 54: Disponibilité des réseaux NGA dans l'UE par pays - statut 2013 (Source: Commission européenne, Digital Agenda Scoreboard).

130. La couverture NGA dans les régions rurales est dans la majorité des pays significativement inférieure à celle des zones urbaines. Le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France au territoire géographiquement étendu réalisent un résultat sensiblement moins significatif avec une disponibilité NGA de respectivement 82%, 75% et 41% des ménages. En France, la disponibilité des réseaux NGA est (très) limitée, en particulier pour la population rurale.

131. Le nombre de personnes achetant effectivement Internet est considérablement inférieur au nombre de personnes ayant accès à Internet. Environ 30% des Européens ont un abonnement Internet fixe. Ici aussi, les différences entre les pays sont parfois très importantes. La Belgique, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France et les Pays-Bas se trouvent en tête du peloton européen avec un taux de pénétration de 34% ou plus.
132. Lorsque l'on considère seulement les connexions avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps, le taux de pénétration européen moyen chute à 7%. Les résultats de la Belgique sont très bons sur ce plan, avec 23 abonnements pour 100 habitants.
133. La figure 55 donne une image de la part de l'Internet rapide et ultrarapide dans le nombre total d'abonnements à Internet. En ce qui concerne l'Internet rapide, la Belgique est le leader absolu. Dans notre pays, un peu plus de 66% des abonnements Internet ont une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps.

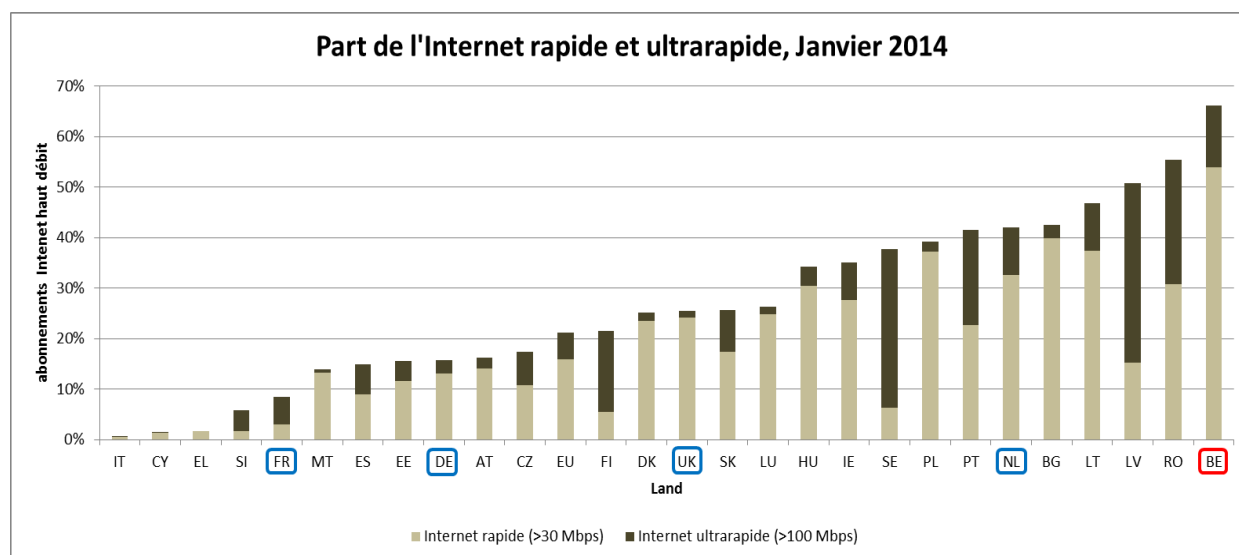


Schéma 55: Part de l'Internet rapide et ultrarapide, situation janvier 2014 (Source: Commission européenne, Digital Agenda Scoreboard).

134. La concurrence historique entre la plateforme cuivre et câble est la cause principale de la forte position de la Belgique sur le marché du haut débit, tant en ce qui concerne la disponibilité des réseaux NGA que la pénétration effective de l'Internet rapide.

#### En savoir plus?

→ Commission européenne, Broadband markets - Digital Agenda Scoreboard 2014  
<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard>

## 13.2 Sujet 2: La vitesse de téléchargement réelle comparée à la vitesse de téléchargement affichée

135. Les conclusions du sujet 1 sont basées sur la vitesse affichée des connexions 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 peut toutefois n'être atteinte que dans des conditions optimales.
136. Un certain nombre de facteurs peut 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 cuivrée; la puissance du signal diminue en effet à mesure que la distance entre la localisation 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. Celle-ci est liée à l'effet de l'utilisation partagée de la même bande passante par plusieurs abonnés sur le même réseau. La vitesse atteignable est aussi influencée par la gestion du trafic et la capacité du réseau. Par conséquent, des différences de performance peuvent exister entre différentes plateformes et entre les opérateurs actifs sur une même plateforme.
137. 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. Ces facteurs sont en dehors du contrôle des opérateurs.
138. En octobre 2013, une enquête a été réalisée pour la deuxième 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. L'analyse se base sur les données récoltées via 9 467 appareils de mesure, répartis dans toute l'Europe. Les résultats indiqués dans les figures ci-dessous reflètent la vitesse de téléchargement réelle pendant les heures pleines<sup>28</sup> en pourcentage de la vitesse affichée.
139. La vitesse de téléchargement réelle des services par câble équivaut, dans 11 pays européens, à 89,34% de la vitesse affichée. La Belgique, avec ses 89,54%, est très proche de cette moyenne. Pour la Belgique, il n'y a pratiquement pas d'évolution par rapport à la dernière édition de l'étude (89,9% en 2012). La moyenne européenne était supérieure en 2012 (91,9%). La part de marché du câble en France est très petite et il n'y a par conséquent pas de résultats pour ce pays.

---

<sup>28</sup> Conformément à la pratique usuelle en Europe, les heures pleines sont définies comme la période entre 19h et 23h.

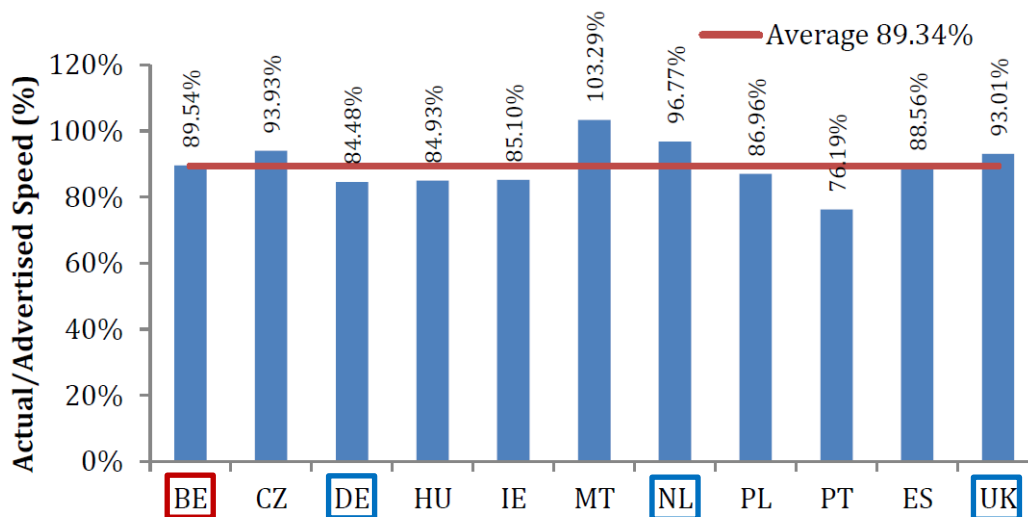


Schéma 56: Vitesse de téléchargement réelle en pourcentage de la vitesse de téléchargement affichée par le câble pendant les périodes de pointe de 19h à 23h (Source: Commission européenne, « Quality of Broadband Services in the EU, » October 2013).

140. En ce qui concerne les connexions Internet sur la base de la technologie FTTx (y compris VDSL2), l'écart vitesse réelle versus vitesse affichée est un peu plus important (84,56% en moyenne). Avec ses 83,2%, la Belgique se trouve légèrement en dessous de la moyenne et a de moins bons résultats que l'Allemagne et les Pays-Bas, mais de meilleurs que le Royaume-Uni. La France, qui comptait principalement des offres ADSL, n'entre pas non plus dans le champ d'application de l'enquête. Les résultats pour la Belgique sont considérablement meilleurs que ceux de la précédente édition de l'étude. Le résultat moyen pour FTTx a lui aussi progressé par rapport à 2012 (81,2% alors) et la différence avec le câble s'est donc considérablement réduite.

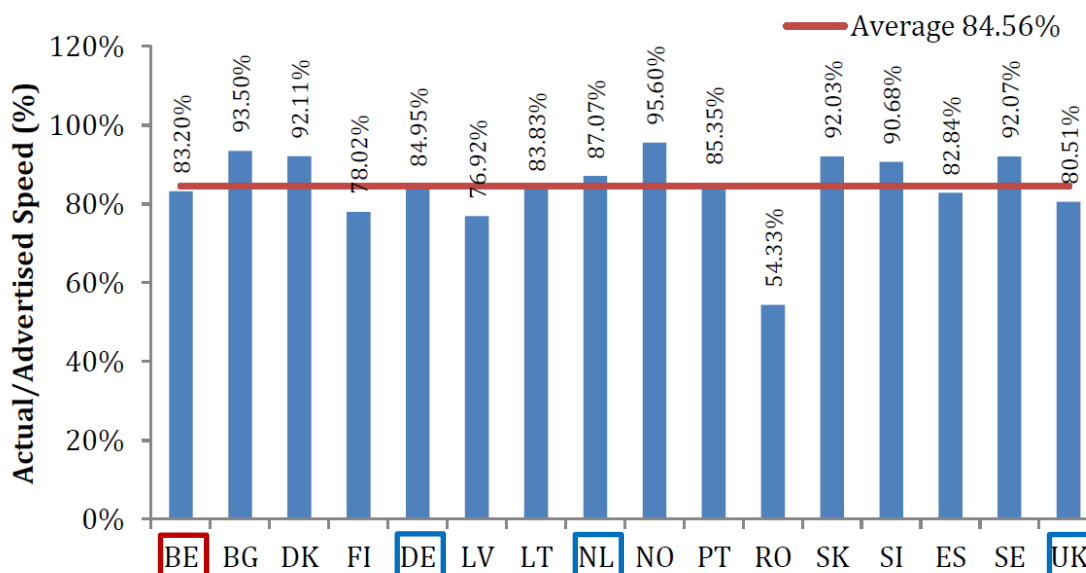


Schéma 57: Vitesse de téléchargement réelle par le câble pendant les périodes de pointe de 19h à 23h (Source: idem).

141. Il est ressorti de l'enquête que la vitesse réelle de n'importe quelle technologie baissait de 2-3 % pendant les heures pleines. Cette uniformité démontre que n'importe quelle

technologie est (pareillement) susceptible d'être soumise à de la congestion pendant les heures de pointe.

142. Nous attirons également l'attention du lecteur sur certains aspects de la méthodologie qui influent sur les résultats de FTTx:

- le VDSL2 a été regroupé avec le FTTH sous la catégorie 'FTTx'. La vitesse d'une connexion VDSL2 dépend de la distance entre la localisation de l'abonné et la cabine/le central. Pour le FTTH, ce n'est pas le cas. C'est la raison pour laquelle la vitesse FTTH est plus proche de la vitesse affichée. En Belgique, le FTTH est à peine présent;
- En pratique, les auteurs de l'enquête n'ont pas fait de distinction entre l'ADSL, l'ADSL2+ et le VDSL2 de sorte que la vitesse mesurée est un mélange des trois technologies et est inférieure à la vitesse qui serait mesurée si l'on prenait uniquement en compte le VDSL2;
- Les mesures n'ont pas été réalisées à un moment où il n'y avait pas de trafic de sorte que la vitesse VDSL2 mesurée a été influencée par les personnes regardant la TV numérique.

143. Pour fournir au consommateur plus de clarté sur la vitesse attendue de sa connexion fixe à haut débit, l'IBPT a pris une décision en date du 4 décembre 2012<sup>29</sup>, 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 minimum de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines;
- la vitesse maximum de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines;
- le volume de téléchargement de l'abonnement.

#### **En savoir plus?**

→ Commission européenne, Quality of Broadband Services in the EU (October 2013)

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/quality-broadband-services-eu-samknows-study-internet-speeds-second-report>

→ IBPT, Décision concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit (2012)

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-4-decembre-2012-concernant-la-communication-de-la-vitesse-dune-connexion-fixe-a-haut-debit>

---

<sup>29</sup> 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.

### 13.3 Sujet 3: Internet mobile (couverture, pénétration, utilisation, volume)

144. L'IBPT a calculé que la Belgique comptait environ 5.125.000 utilisateurs actifs de données mobiles via smartphone ou tablette à la fin de l'année 2013. Toutefois, cette utilisation de l'Internet mobile est encore faible par rapport à celle constatée dans les autres pays européens: le taux de pénétration du haut débit mobile n'est en effet que de 46% (voir schéma). En moyenne, environ 62% des gens utilisent des données mobiles en Europe. Bien que la Belgique se situe sous la moyenne européenne, nous pouvons dire que le taux de pénétration du haut débit mobile a augmenté de manière significative ces deux dernières années (16% en 2011 contre une moyenne européenne de 34%). Entre-temps, le ratio a déjà augmenté pour atteindre 54% (S1 2014).

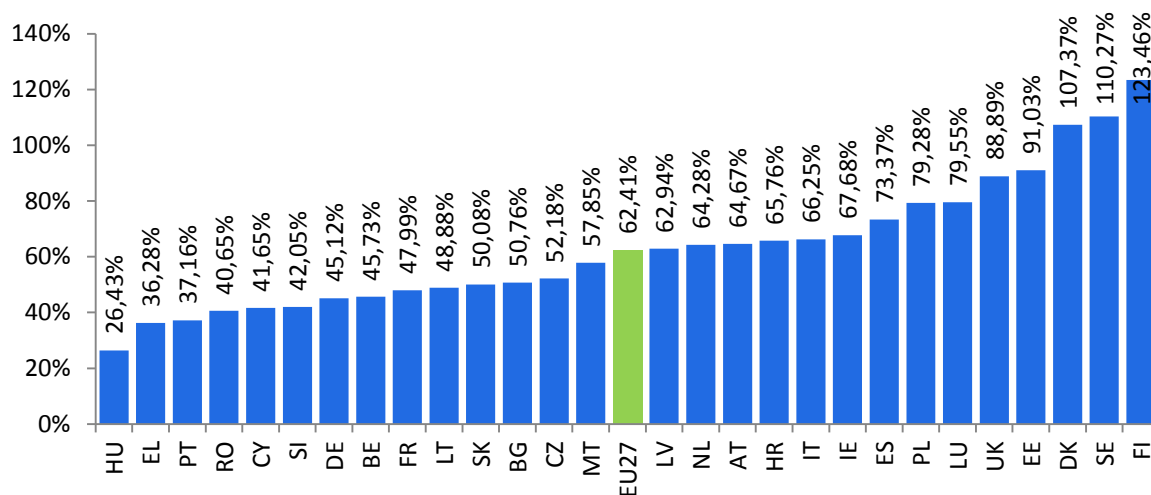


Schéma 58: Taux de pénétration du haut débit mobile (Source: Digital Agenda Scoreboard, Take up of mobile broadband (subscription / 100 people), Janvier 2014).

145. En juin 2014, l'IBPT a publié<sup>30</sup> une étude dans le cadre de laquelle les causes du faible taux de pénétration du haut débit mobile ont été examinées et qui s'est penchée sur la manière dont la pénétration des données mobiles peut être stimulée. L'étude a abordé plus en détail une série de facteurs qui influent sur la pénétration du haut débit mobile, tels que:

- la disponibilité du spectre et l'attribution du dividende numérique - ce facteur n'explique pas le retard encouru dans le développement des données mobiles. L'allocation des ressources spectrales entre les opérateurs belges est très équitable, cela signifie que chaque acteur dispose des mêmes atouts pour déployer ses réseaux;
- la situation concurrentielle et le niveau des prix des données mobiles en Belgique en comparaison de ses pays voisins - avant 2012, les données mobiles étaient relativement chères en Belgique. La tarification historiquement élevée constitue certainement l'un des facteurs expliquant le retard de la Belgique en matière de pénétration du haut débit mobile. Depuis fin 2012, les prix pour la

30 IBPT, « Promotion de la pénétration du haut débit mobile en Belgique », <http://bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/promotion-de-la-penetration-du-haut-debit-mobile-en-belgique>

téléphonie mobile (données comprises) ont considérablement diminué. Cette évolution positive favorise le développement du haut débit mobile.

- les efforts d'investissement consentis par les opérateurs pour maintenir leurs réseaux à jour - l'étude a révélé que le niveau de couverture du HSPA (3G+) en Belgique est en général très bon (98,8% des ménages en 2013). Ces deux dernières années, les opérateurs ont fourni des efforts considérables pour poursuivre également le déploiement de leur réseau LTE (4G) (voir schéma).

146. L'étude a en outre révélé qu'il subsistait toujours de nombreux goulets d'étranglement empêchant un déploiement aisé du réseau 4G, comme des taxes élevées sur les infrastructures mobiles, des normes d'émission strictes et la difficulté à obtenir des permis de bâtir pour de nouvelles installations. La manière d'aborder ces goulets d'étranglement fait partie des recommandations visant à continuer à promouvoir l'utilisation de données mobiles.

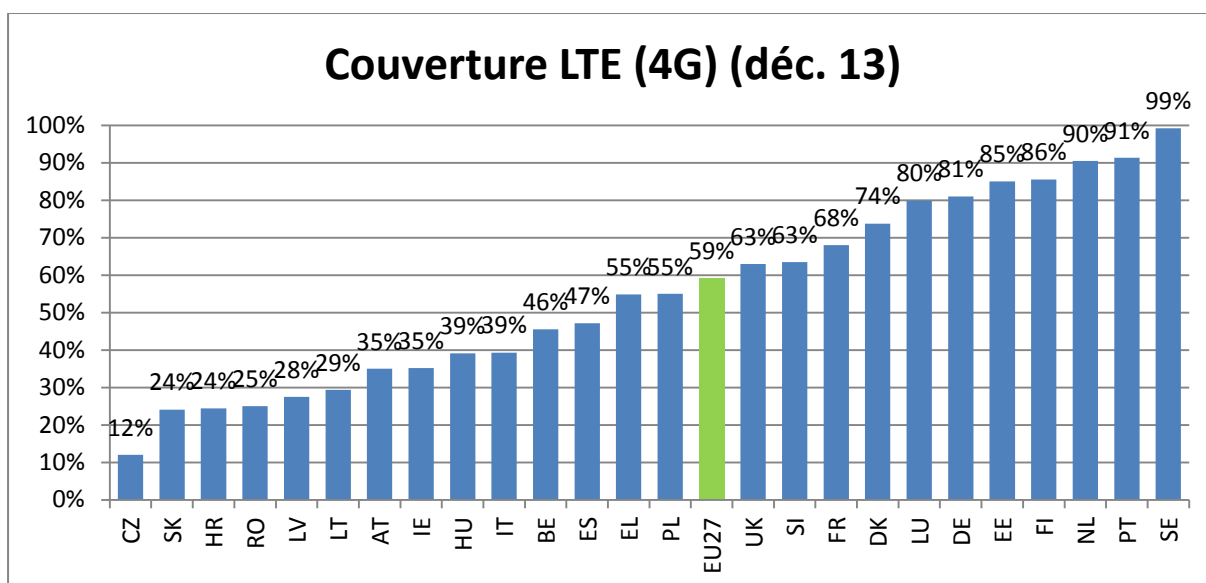


Schéma 59: Couverture LTE (4G) (Source: Digital Agenda Scoreboard, 4G mobile broadband (LTE) coverage (as a % of households), Janvier 2014).

147. Dans l'étude, il a été remarqué que la pénétration des smartphones en Belgique est inférieure à celle dans ses pays voisins. Les Belges ont moins profité jusqu'à présent de l'effet positif du subventionnement des smartphones - qui connaît une plus grande popularité à l'étranger. De plus, il est apparu clairement que les principaux opérateurs en Belgique disposaient d'un réseau *hotspot* et *homespot* particulièrement dense. La grande disponibilité de l'accès Wi-Fi pourrait servir - au moins partiellement - de substitut d'abonnement de données mobiles.

#### En savoir plus?

- IBPT, Promotion de la pénétration du haut débit mobile en Belgique (2014); <http://bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/promotion-de-la-penetration-du-haut-debit-mobile-en-belgique>
- Commission européenne, Digital Agenda Scoreboard (2013): <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard>

### 13.4 Sujet 4: Pénétration des offres conjointes

148. Il ressort d'une enquête réalisée auprès de 27 739 répondants – pour le compte de la Commission européenne – qu'au S1 2014, 46% des ménages européens achètent une offre conjointe<sup>31</sup> composée de différents services de communications électroniques. Sur une période de cinq ans, l'importance des offres conjointes a augmenté de manière significative (croissance de 38% à 46%), mais à court terme, l'augmentation est relativement modeste (45% en 2013). L'achat d'offres conjointes est le plus courant dans les pays UE-15, dont les cinq pays examinés dans la présente étude de prix.

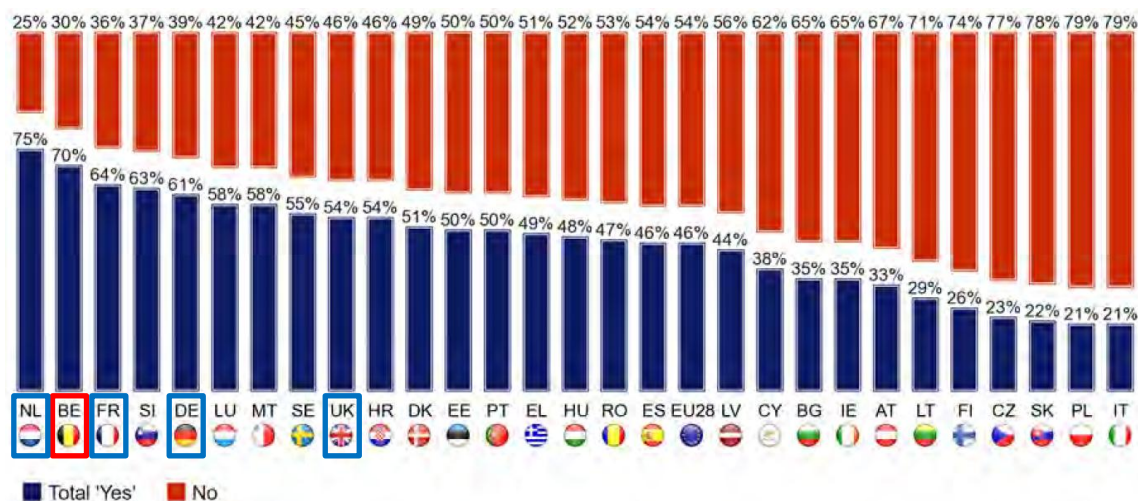


Schéma 60: Achetez-vous ou quelqu'un de votre ménage achète-t-il une offre conjointe de services de communications? (Source: Commission européenne, 2014, E-Communications Household Survey, p. 67.)

149. En Belgique et dans ses quatre pays voisins, le nombre de ménages achetant une offre conjointe est supérieur à la moyenne UE-28: parmi les répondants belges, 70% des ménages achètent des services de télécommunications dans le cadre d'une offre conjointe et la Belgique occupe ainsi la deuxième place du peloton européen - une évolution remarquable depuis l'édition précédente (la Belgique occupait alors la cinquième place du classement avec 62%).

150. La tendance à se tourner vers des offres conjointes<sup>32</sup> en Belgique est confirmée par des chiffres de l'IBPT, basés sur les informations fournies par les opérateurs. Fin 2013, 59,7% des ménages belges ont ainsi acheté plusieurs services de télécommunications auprès du même fournisseur, contre 57% en 2012 et 49% en 2011. La situation de croissance spectaculaire à laquelle l'on a assisté au cours d'années antérieures est révolue. Comme le montre le schéma ci-dessous, le *triple-play* reste la combinaison d'offre conjointe la plus

<sup>31</sup> Une offre conjointe de services de communications électroniques est par définition constituée d'au moins deux services de communications, auprès du même fournisseur, pour un prix global.

<sup>32</sup> 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.

populaire, mais le type d'offre conjointe comprenant une composante mobile (*quadruple-play*) connaît la croissance la plus forte.

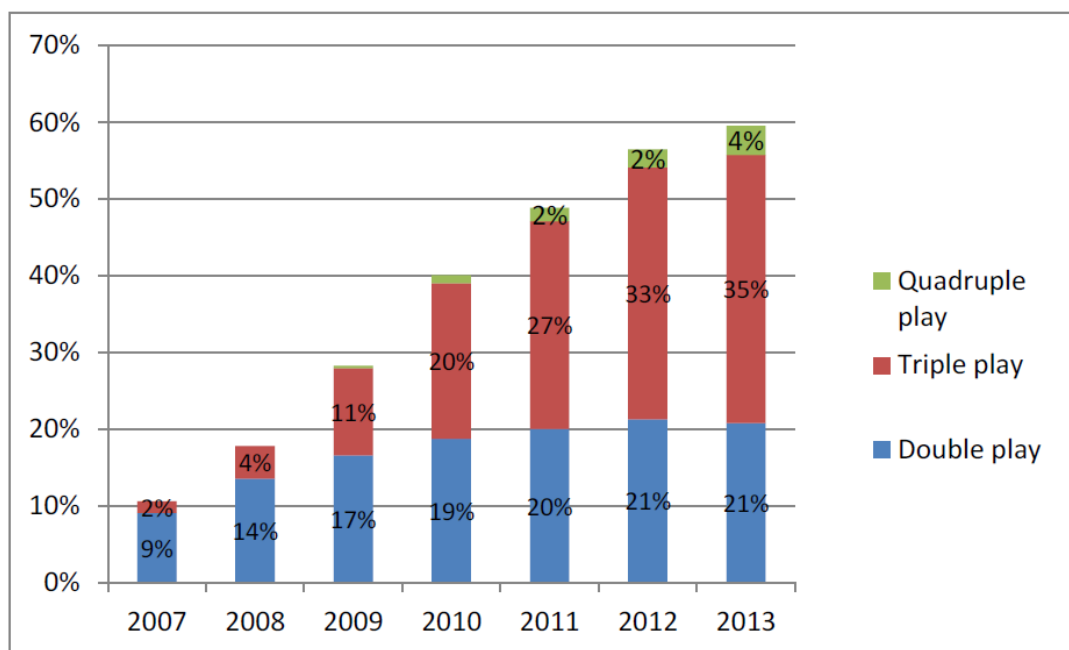


Schéma 61: Évolution du nombre d'abonnés résidentiels en Belgique par type d'offre conjointe, fin 2013 (Source: IBPT, La situation du secteur des communications électroniques 2013, p. 58).

151. Le haut débit fixe est le service de télécommunications qui est le moins acheté sous forme de produit *standalone*. En 2013, pas moins de 81,6% des clients résidentiels ont acheté ce produit dans le cadre d'une offre conjointe. Pour la télévision numérique et la téléphonie fixe, les pourcentages étaient de respectivement 63,4% et 71,7%.
152. D'une part, le regroupement des 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 disposant d'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.

#### En savoir plus?

- IBPT, Situation du secteur des communications électroniques (2013);  
<http://www.bipt.be/fr/operateurs/press-release/83-libpt-publie-les-statistiques-du-secteur-des-communications-electroniques-2013>
- Commission européenne, E-Communications Household Survey (2014);  
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/special-eurobarometer-414-e-communications-household-survey>

### 13.5 Sujet 5: Caractéristiques qualitatives des plans tarifaires

153. Les offres ne se distinguent pas uniquement sur la base du niveau de prix - des aspects qualitatifs jouent également un rôle. Comme indiqué dans le volet méthodologique, ces avantages qualitatifs 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 car il peut éventuellement trouver une certaine utilité dans les aspects qualitatifs du produit B.
154. Dans le tableau ci-dessous, nous énumérons un certain nombre de caractéristiques qualitatives en rapport avec un abonnement haut débit fixe (faisant partie ou non d'une offre conjointe), notamment l'utilisation de données mobiles via le réseau 3G/4G, la possibilité de sauvegarder des données dans le *cloud* ainsi que la mise à disposition de Wi-Fi *hotspots* et *homespots*. Le tableau a été établi sur la base d'informations disponibles en août 2014. La situation peut donc déjà avoir évolué entre-temps.
155. Les caractéristiques 'données mobiles 3G/4G' (gratuitement/optionnel) 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 les opérateurs, 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'. La sauvegarde sur le *cloud* est de plus en plus proposée sur le marché résidentiel mais ne peut pas encore être considérée pour autant comme une pratique courante. C'est en Allemagne que cet élément qualitatif est le plus implanté. Seuls quelques opérateurs proposent les données mobiles comme faisant partie d'un produit haut débit fixe. En ce qui concerne cet aspect également, l'Allemagne semble s'imposer comme *leader*.

		Données mobiles 3G/4G compris	Cloud compris	Wi-Fi Hotspots	Wi-Fi Homespots
BE	Belgacom	Oui	Oui	Non	930.000
	Telenet	Non	Non	1.500	1.000.000
	VOO	Non	Non	Non	1.200.000
	SNOW	Non	Non	Non	Non
	Numericable	Non	Non	Non	Non
	Scarlet	Non	Non	Non	Non
NL	KPN	Optionnel	Non	2.300	1.300.000
	Ziggo	Non	Non	Non	1.200.000
	UPC	Non	Non	Non	500.000
	Tele2	Non	Non	Non	Non
UK	BT	Non	Oui	Oui	Oui
	Virgin Media	Non	Non	Non	Non
	Sky	Non	Non	20.000	Non
	Talktalk	Non	Non	Non	Non
FR	Orange	Non	Oui	30.000	Oui
	Free	Non	Non	Non	Non
	SFR	Non	Non	Non	Non
	Bouygues	Non	Oui	Non	Non
	Numericable	Non	Non	Non	Non
DE	Deutsche Telekom	Non	Oui	12.000	Oui
	Vodafone	Parfois	Oui	Non	Non
	Unitymedia	Parfois	Optionnel	Non	Non
	1&1	Oui	Non	Non	Non
	O2	Non	Oui	Non	Non

Schéma 62: Sélection de caractéristiques qualitatives de plans tarifaires liées au type de produit haut débit, situation en août 2014 (Source: sites Internet opérateurs, août 2014).

156. Tant pour les Wi-Fi *hotspots* (points d'accès dans des lieux publics comme les gares et les aéroports) que pour les Wi-Fi *homespots* (points d'accès via des modems/routeurs de clients finals), le nombre d'emplacements est indiqué par opérateur au niveau national. S'il n'est pas possible de déterminer ce nombre de manière univoque sur la base des informations disponibles, la disponibilité est indiquée sans autre information, par la mention 'Oui'. 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 - le nombre de points d'accès disponibles augmentant ainsi largement. Cette approche est basée sur un système de double accès aux réseaux sans fil. Dans les pays étudiés, les opérateurs historiques 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.

## 13.6 Synthèse des éléments qualitatifs

### **Sujet 1: Internet haut débit (couverture et pénétration)**

157. En 2013, quasiment tous les Européens pouvaient disposer d'un accès haut débit via des technologies fixes. La disponibilité de l'offre - en ce qui concerne la qualité de la connexion et la vitesse de téléchargement en particulier - peut toutefois fortement varier d'un pays à l'autre. Des différences considérables peuvent également apparaître dans un même pays, entre les différentes régions. 62% des ménages européens disposent désormais du haut débit avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps (« Internet rapide ») - soutenu par la poursuite du déploiement de réseaux NGA, principalement dans les zones urbaines.
158. Avec une disponibilité NGA de plus de 98%, la Belgique se situe dans le top 3 du classement européen, suivi de près des Pays-Bas et précédé seulement par Malte. En France, les réseaux NGA sont à peine déployés. Même lorsqu'on observe l'achat réel de l'Internet rapide, la Belgique réalise un score significativement meilleur que la moyenne UE. La part de l'Internet rapide dans le nombre total d'abonnements Internet est de plus de 66% dans notre pays, propulsant ainsi la Belgique en tête du classement.

### **Sujet 2: La vitesse de téléchargement réelle comparée à la vitesse de téléchargement affichée**

159. En général, le consommateur enregistre une vitesse de téléchargement inférieure à la vitesse (maximale) affichée. L'importance de cette différence dépend de la technologie utilisée - FTTH (y compris VDSL2) ou câble. Des différences considérables peuvent également être observées entre les pays entre eux. Une étude menée pour le compte de la Commission européenne a montré que la différence entre la vitesse réelle et la vitesse affichée est en général plus grande dans le cas du FTTH que via le câble. La vitesse de téléchargement réelle pour ces technologies est respectivement de 84,56% et 89,34% de la vitesse de téléchargement affichée.

### **Sujet 3: Internet mobile**

160. En dépit de la couverture générale du réseau 3G en Belgique, le degré de pénétration de l'Internet mobile est particulièrement bas comparé au reste de l'Europe. La situation évolue positivement ces deux dernières années: le nombre de personnes achetant des données mobiles en Belgique connaît une croissance de plus en plus rapide.

### **Sujet 4: Pénétration des offres conjointes**

161. La tendance à se tourner vers des offres conjointes s'est également confirmée en 2013 mais la vitesse de croissance semble se ralentir quelque peu. De données de l'IBPT, il ressort que près de 60% des ménages belges achètent en 2013 plusieurs services télécoms auprès du même fournisseur, contre 57% un an plus tôt. Les offres conjointes comprenant une composante de téléphonie mobile présentent la croissance la plus forte.

162. D'une part, une offre conjointe donne souvent un avantage financier pour le client par rapport à l'acquisition séparée des produits télécom (chez le même fournisseur). D'autre part, les consommateurs achetant une offre conjointe ont moins tendance à passer à un autre fournisseur. Certains consommateurs craignent en effet que ce soit trop compliqué de transférer facilement tous les produits auprès d'un nouveau fournisseur.

#### **Sujet 5: Caractéristiques qualitatives des plans tarifaires**

163. Dans le cadre de cette étude, un certain nombre de caractéristiques qualitatives liées au haut débit fixe (faisant partie d'une offre conjointe ou non) seront énumérées. Dans la comparaison des prix proprement dite, il a été fait abstraction de ces éléments.
164. La sauvegarde sur le *cloud* est de plus en plus proposée sur le marché résidentiel mais ne peut pas encore être considérée pour autant comme une pratique courante. C'est en Allemagne que cet élément qualitatif est le plus implanté. Seuls quelques opérateurs proposent les données mobiles comme faisant partie d'un plan tarifaire haut débit fixe. En ce qui concerne cet aspect également, l'Allemagne semble s'imposer comme leader. Les opérateurs historiques dans les cinq pays étudiés proposent tous un large accès à des Wi-Fi *hotspots* via le partenariat FON. De nombreux opérateurs alternatifs ne demeurent toutefois pas en reste à ce niveau, principalement en Belgique, aux Pays-Bas et en France.

## **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, 699 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	
Belgacom Easy 15 - 1M	€ 15,00
Mobistar Kangourou 8 (web) - 1M	€ 8,00
Base B-9 - 1M	€ 9,00
Telenet King - 1M	€ 15,00

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Easy 15 - 1M	€ 15,00
Mobistar Dauphin 12 (web) - 1M	€ 12,00
Base B-9 - 1M	€ 9,00
Telenet King - 1M	€ 15,00

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Smart 15 - 1M	€ 15,00
Mobistar Dauphin 12 (webdeal) - 1M	€ 12,00
Base B-9 - 1M	€ 9,00
Telenet King - 1M	€ 15,00

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Smart 15 - 1M	€ 15,00
Mobistar Dauphin 12 (webdeal) - 1M	€ 12,00
Base B-9 - 1M	€ 13,50
Telenet King - 1M	€ 15,00

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Smart 35 - 1M	€ 35,00
Mobistar Dauphin 20 - 1M	€ 20,00
Base B-25 - 1M	€ 25,00
Telenet King Supersize - 1M	€ 20,00

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Smart 50 - 1M	€ 50,00
Mobistar Panthère 25 - 1M	€ 25,00
Base B-25 - 1M	€ 33,00
Telenet King Supersize - 1M	€ 35,00

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go Easy 15	€ 15,00
Mobistar Kangourou 10	€ 12,00
Base B-prepaid 10	€ 10,00

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go Max 15	€ 18,00
Mobistar Kangourou 15	€ 15,00
Base B-prepaid-Base 10	€ 14,75

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Proximus Pay&Go Max 15	€ 15,00
Mobistar Internet on Mobile 15	€ 15,00
Base Check 15	€ 15,00

### Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
Mobistar Internet on Mobile 15	€ 15,00
Base B-prepaid 20	€ 20,00

### Internet mobile - catégorie 1

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

### Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Mobile Internet Comfort - 1M	€ 19,99
Mobistar Regular - 1M	€ 15,00
BASE Internet Anywhere 15 - 1M	€ 15,00
Telenet Kong Surf - 1M	€ 10,00

### Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Belgacom Mobile Internet Favorite - 1M	€ 34,99
Mobistar Unlimited - 1M	€ 35,00
BASE Internet Anywhere 30 - 1M	€ 30,00

### Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
VOO Téléphone Eco Soir & W-E	€ 15,45
Numericable Start Téléphonie	€ 18,40
Telenet Freephone Europe	€ 25,27
Belgacom ligne Classic avec 'Happy Time XL'	€ 27,78

### Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
VOO Téléphone Eco Soir & W-E	€ 21,64
Numericable Start Téléphonie	€ 22,23
Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'	€ 28,40
Belgacom ligne Classic avec 'Happy Time XL'	€ 33,90

### Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Numericable Start Téléphonie	€ 22,23
VOO Téléphone Eco Soir & W-E	€ 25,58
Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'	€ 28,40
Belgacom ligne Classic avec 'No Limit National'	€ 34,95

### Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
Numericable Extra Téléphonie	€ 26,24
Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'	€ 28,40
VOO Téléphone Eco Soir & W-E	€ 30,70
Belgacom ligne Classic avec 'Happy Time XL' et 'No Limit National'	€ 36,87

### Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'	€ 28,40
Numericable Start Téléphonie	€ 28,60
VOO Téléphone Blabla 24h/24h	€ 33,95
Belgacom ligne Classic avec 'No Limit National'	€ 38,01

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
Belgacom Pack Internet + Telephony Start 30 - 6M	€ 45,95	€ 52,74 € 58,84
Scarlet Internet & Telefoon/Téléphonie 30 - 6M	€ 39,00	€ 45,44 € 52,32
SNOW 2-pack Internet et Téléphonie 30 - 6M	€ 35,00	€ 41,70 € 48,67
VOO Pack DUO NET TEL 35 - 6M	€ 30,95	€ 37,45 € 43,64

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
Belgacom Pack Internet + TV + Telephony Start 30 - 6M	€ 57,95	€ 64,74 € 70,84
Numericable Triple Play Start 50 - 6M	€ 49,90	€ 55,00 € 58,83
Scarlet Trio 30 - 6M	€ 39,00	€ 45,44 € 52,32
SNOW 3-pack 30 - 6M	€ 39,00	€ 45,70 € 52,67
VOO Pack TRIO Un Peu 35 - 6M	€ 50,95	€ 57,45 € 63,64

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
Telenet Whop 60 - 6M	€ 62,50	€ 66,87 € 71,79

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
Numericable Triple Play Extra 100 - 6M	€ 59,90	€ 62,83 € 63,25
Telenet Whoppa 160 - 6M	€ 72,95	€ 77,32 € 82,24
VOO Pack TRIO A La Folie 100 - 6M	€ 80,95	€ 85,95 € 89,70

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 100 - 24M	€ 15,38
Vodafone Scherp S - 24M	€ 8,21
T-Mobile Bel en SMS 110 - 12M	€ 10,21

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Budget 300 - 24M	€ 15,38
Vodafone Scherp S - 24M	€ 14,36
T-Mobile Stel Samen 150 - 12M	€ 12,31

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Basis 300 - 24M	€ 20,51
Vodafone Scherp M - 24M	€ 13,33
T-Mobile Stel Samen - 24M	€ 20,51

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Basis 300 - 24M	€ 25,64
Vodafone Smart 500 - 24M	€ 16,41
T-Mobile Stel Samen - 24M	€ 20,51

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Alles-in-1 Mobiel Instap - 24M	€ 28,21
Vodafone Red Essential - 24M	€ 21,54
T-Mobile Stel Samen 300&1GB - 24M	€ 34,87

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Alles-in-1 Mobiel Standaard - 24M	€ 33,33
Vodafone Red - 24M	€ 33,85
T-Mobile Stel Samen - 24M	€ 44,10

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
KPN Prepaid	€ 20,59
Vodafone Prepaid+ 10	€ 10,26
T-Mobile Prepaid	€ 10,15

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
KPN Prepaid	€ 38,36
Vodafone Prepaid+ 20	€ 20,51
T-Mobile Prepaid	€ 15,23

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
KPN Prepaid	€ 30,85
Vodafone Prepaid+ 10	€ 10,26
T-Mobile Prepaid	€ 15,23

### Internet mobile - catégorie 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Basis - 1M	€ 15,38
T-Mobile Soms - 12M	€ 10,26

### Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
KPN Standaard - 1M	€ 30,77
Vodafone Basis - 12M	€ 20,00
Vodafone Basis - 1M	€ 30,77
T-Mobile Vaak - 12M	€ 30,77

### Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
KPN BelVrij Weekend	€ 28,18

### Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
KPN BelVrij Weekend	€ 35,17

### Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
KPN BelVrij Altijd	€ 37,95

### Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
KPN BelVrij Altijd	€ 37,95

### Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
KPN BelVrij Altijd	€ 37,95

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

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
KPN Basis Thuis 50 - 12M	€ 43,59	€ 55,12	€ 78,81
Tele 2 Internet & Bellen 40 - 12M	€ 25,64	€ 37,23	€ 61,00

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

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Tele 2 Internet, Bellen & Interactieve TV 40 - 12M	€ 35,90	€ 47,49	€ 71,26
UPC Alles-in-1 Basis 50 - 12M	€ 45,95	€ 57,29	€ 80,60
Ziggo Alles-in-1 Basis 30 - 12M	€ 48,92	€ 60,00	€ 82,85
KPN Alles-in-1 Thuis Standaard 50 - 12M	€ 60,51	€ 72,04	€ 84,61

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

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Ziggo Alles-in-1 Plus 90 - 12M	€ 59,18	€ 70,25	€ 93,10
KPN Alles-in-1 Thuis Instap 80 - 12M	€ 51,28	€ 62,81	€ 86,50
Tele 2 Glasvezel Internet, Bellen & TV 60 - 24M	€ 48,72	€ 60,30	€ 84,08

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
UPC Alles-in-1 Power 120 - 12M	€ 57,23	€ 68,57	€ 91,88
KPN Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket 100 - 12M	€ 53,84	€ 65,37	€ 89,06
Ziggo Alles-in-1 Extra 180 - 12M	€ 69,43	€ 80,51	€ 103,36
Tele 2 Glasvezel Internet, Bellen & TV 100 - 24M	€ 56,41	€ 68,00	€ 91,77

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	
O2 SIM Only 8-12M	€ 9,75
Three Sim Only 7 - 12M	€ 8,53
EE Sim Only 10 - 12M	€ 12,18
Vodafone 300 Plan - 12M	€ 10,97

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Sim Only 9-12M	€ 10,97
Three Sim Only 7 - 12M	€ 8,53
EE Sim Only 10 - 12M	€ 12,18
Vodafone 300 Plan - 12M	€ 10,97

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Sim Only 8 - 12M	€ 9,75
Three Sim Only 7 - 12M	€ 8,53
EE Sim Only 10 - 12M	€ 12,18
Vodafone 300 Plan - 12M	€ 10,97

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Sim Only 9 - 12M	€ 10,97
Three Sim Only 7 - 12M	€ 8,53
EE Sim Only 12 - 12M	€ 14,62
Vodafone 300 Plan - 12M	€ 10,97

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Sim Only 16-12M	€ 19,50
Three Sim Only 10 - 12M	€ 12,19
EE SIM Only 17 - 12M	€ 20,71
Vodafone Red Starter - 12M	€ 25,60

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Sim Only 20 - 12M	€ 24,38
Three Sim Only 15 - 12M	€ 18,29
EE Sim Only 20 - 12M	€ 24,37
Vodafone Red - 12M	€ 31,70

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
EE Pay as you Go	€ 6,10
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 12,19
Vodafone Freedom Freebee 10	€ 12,19
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 12,19

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
EE Pay as you Go	€ 6,10
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 12,19
Vodafone Freedom Freebee 10	€ 12,19
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 12,19

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
EE Pay as you Go	€ 9,75
O2 Pay as you Go Big Bundle 10	€ 12,19
Vodafone Freedom Freebee 10	€ 12,19
Three Pay as you Go All-in One 10	€ 12,19

### Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
EE Pay as you Go	€ 21,94
O2 Pay as you Go Big Bundle 15	€ 18,29
Vodafone Freedom Freebee 20	€ 24,38
Three Pay as you Go All-in One 15	€ 18,29

### Internet mobile - catégorie 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Three Broadband 250M - 1M	€ 6,10
Three Broadband 500M - 24M	€ 6,45
EE Broadband 500 - 12M	€ 6,10
EE Broadband 500 - 1M	€ 6,10

### Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Pre Data 2 - 1M	€ 15,85
O2 Data 2 - 1M	€ 15,85
EE Broadband Tablet - 24M	€ 6,10
Vodafone 2GB UK - 1M	€ 18,29

### Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
O2 Pre Data 3 - 1M	€ 18,29
O2 Data 3 - 1M	€ 18,29
O2 Data 5 - 1M	€ 30,48
Three Broadband +3 - 1M	€ 24,98
Three Broadband 5GB - 1M	€ 19,49
EE Broadband 3 - 1M	€ 18,29
EE Broadband 3 - 12M	€ 18,29
Vodafone 4GB UK - 1M	€ 24,38
Vodafone Data Pack 20 - 1M	€ 24,38

### Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
Sky Talk Freetime	€ 28,67
BT Weekend	€ 31,38
TalkTalk UK Anytime	€ 32,87

### Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime	€ 33,19
BT Anytime	€ 34,40
TalkTalk UK Anytime avec 'Mobile Extra'	€ 36,30

### Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Sky Talk Anytime	€ 33,19
BT Anytime	€ 34,40
TalkTalk UK Anytime avec 'Mobile Extra'	€ 36,30

### Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
BT Anytime	€ 38,51
Sky Talk Anytime	€ 39,13
TalkTalk UK Anytime avec 'Mobile Extra'	€ 40,77

### Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
BT Anytime	€ 38,51
Sky Talk Anytime	€ 39,13
TalkTalk UK Anytime avec 'Mobile Extra'	€ 40,77

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2	
TalkTalk Simply Broadband with Superpowered Fibre 38 - 18M	€ 35,90	€ 53,80	€ 90,40
BT BT Infinity 1 38 - 18M	€ 37,78	€ 49,66	€ 69,14
Sky Fibre Unlimited 38 - 18M	€ 43,15	€ 54,98	€ 74,33
Virgin Media Up to 50Mb broadband + phone 50 - 18M	€ 38,39	€ 53,30	€ 76,62

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2	
BT TV Entertainment + BT Infinity 1 38 - 18M	€ 46,31	€ 58,20	€ 77,68
TalkTalk Essentials TV, Broadband and Calls with Superpowered Fibre 38 - 18M	€ 61,06	€ 71,96	€ 76,69
Virgin Media Big Easy 50 - 18M	€ 43,87	€ 58,78	€ 82,10

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2	
BT TV Entertainment + Unlimited BT Infinity 2 76 - 18M	€ 59,72	€ 71,61	€ 91,09

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 M6 SIM - 12M	€ 10,02
SFR RED 2H - 12M	€ 5,00
Bouygues Forfait 2H - 12M	€ 10,02
Free Forfait 2 - 12M	€ 2,01

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange M6 SIM - 12M	€ 10,02
SFR RED 2H - 12M	€ 5,00
Bouygues Forfait 2H - 12M	€ 10,02
Free Forfait 2 - 12M	€ 2,01

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange M6 Sim - 12M	€ 10,02
SFR RED 2H - 1M	€ 7,01
Bouygues Forfait 2H 9,99 - 12M	€ 11,02
Free Forfait 2 - 1M	€ 2,01

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange M6 Sim 500M - 12M	€ 15,03
SFR Carré 2H - 12M	€ 15,03
Bouygues Forfait 2H 9,99 - 12M	€ 12,02
Free Forfait 20 - 1M	€ 20,04

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Zen 500Mo - 12M	€ 31,07
SFR RED 3G - 12M	€ 20,04
Bouygues Forfait 24/24 - 12M	€ 30,07
Free Forfait 20 - 12M	€ 20,05

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Origami Play 3G - 12M	€ 33,07
SFR RED 3G - 1M	€ 20,04
Bouygues Forfait Sensation - 12M	€ 30,07
Free Forfait 20 - 1M	€ 20,05

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Orange Mobicarte 20	€ 20,05
SFR La Carte 15	€ 15,04
Bouygues 24/24 - 20	€ 20,05

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Orange Mobicarte 20	€ 20,05
SFR La Carte 20	€ 20,05
Bouygues 24/24 - 20	€ 20,05

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Orange Mobicarte 20	€ 20,05
SFR La Carte 20	€ 20,05
Bouygues 24/24 - 20	€ 20,05

### Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
Orange Mobicarte 30	€ 30,08
SFR La Carte 30	€ 30,08
Bouygues 24/24 - 35	€ 35,09

### Internet mobile - catégorie 1

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Prépayé SIM - 1M	€ 9,93

### Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Prépayé SIM - 1M	€ 20,05

### Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
Orange Let's go 3G - 12M	€ 15,03
Orange Let's go 3G - 1M	€ 19,04
SFR Connecté Partout 5G - 1M	€ 15,03

### Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
Orange Optimale 2H	€ 22,18
SFR Ligne Fixe 2H	€ 23,41

### Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
Orange Optimale 2H	€ 30,07
SFR Ligne Fixe 5H	€ 34,26

### Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Orange Optimale 2H	€ 30,23
SFR Ligne Fixe 5H	€ 34,26

### Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
SFR Ligne Fixe Illimité avec 'Mobile Illimité'	€ 34,99
Orange Optimale 4H	€ 38,86

### Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
SFR Ligne Fixe Illimité avec 'Mobile Illimité'	€ 34,99
Orange Optimale 4H	€ 38,86

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

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Free Freebox Révolution VDSL2 (Zone Dégroupée) avec TV 50 - 1M	€ 38,07	€ 41,06	€ 41,06
Numericable LaBox Start 30 - 12M	€ 45,01	€ 45,01	€ 45,01
Bouygues BBOX Sensation VDSL (zone dégroupée en propre par Bouygues) 50 - 1M	€ 26,06	€ 26,06	€ 26,06
Orange Livebox Zen sans ligne fixe Orange VDSL 50 - 1M	€ 35,72	€ 39,73	€ 39,73

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat		TF P1	TF P2
Free Freebox Révolution (Zone Fibrée) avec TV 1000 - 1M	€ 38,07	€ 38,07	€ 38,07
Numericable LaBox Start 200 - 12M	€ 45,01	€ 45,01	€ 45,01
Bouygues BBOX Sensation Fibre FTTB 200 - 1M	€ 26,06	€ 26,06	€ 26,06
Orange Livebox Zen Fibre 100 - 1M	€ 35,72	€ 39,73	€ 39,73
SFR Box de SFR Fibre option TV évolution 1000 - 1M	€ 35,08	€ 39,17	€ 42,03

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 Call 50 - 24M	€ 13,89
Vodafone Basic 50 - 24M	€ 13,89
E-Plus Pur Classic - 24M	€ 10,81
O2 Blue Basic - 24M	€ 10,80

## Téléphonie mobile postpaid - profil 2

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile Call 50 - 24M	€ 24,16
Vodafone Smart M - 24M	€ 27,02
E-Plus Smart Classic - 24M	€ 10,81
O2 Blue Basic - 24M	€ 10,80

## Téléphonie mobile postpaid - profil 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile XS - 24M	€ 27,52
Vodafone Basic 100 - 24M	€ 21,61
E-Plus Smart - 24M	€ 16,22
O2 Blue Basic - 24M	€ 10,80

## Téléphonie mobile postpaid - profil 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile S - 24M	€ 30,23
Vodafone Smart M - 24M	€ 27,02
E-Plus Smart - 24M	€ 16,22
O2 Blue Basic - 24M	€ 10,80

## Téléphonie mobile postpaid - profil 5

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile L - 24M	€ 60,50
Vodafone Red M - 24M	€ 54,04
E-Plus All-in Plus - 24M	€ 43,24
O2 Blue All-in L - 24M	€ 43,23

## Téléphonie mobile postpaid - profil 6

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile XL - 24M	€ 69,15
Vodafone Red L - 24M	€ 86,48
E-Plus All-in Plus - 24M	€ 43,24
O2 Blue All-in L - 24M	€ 43,23

## Téléphonie mobile prepaid - profil 1

Plan tarifaire	
Base Prepaid	€ 24,03
Vodafone CallYa Talk&SMS	€ 16,22
T-Mobile Xtra Card	€ 14,27
O2 Smart M	€ 10,80

## Téléphonie mobile prepaid - profil 2

Plan tarifaire	
Base Prepaid	€ 38,00
Vodafone CallYa Smartphone Basic	€ 19,62
T-Mobile Xtra Call	€ 21,57
O2 Smart M	€ 10,80

## Téléphonie mobile prepaid - profil 3

Plan tarifaire	
Vodafone CallYa Smartphone Basic	€ 17,87
T-Mobile Xtra Triple	€ 21,03
O2 Smart S	€ 9,21

## Téléphonie mobile prepaid - profil 4

Plan tarifaire	
Vodafone CallYa Smartphone Allnet	€ 32,43

## Internet mobile - catégorie 3

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile M Eco - 24M	€ 21,57

## Internet mobile - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	
T-Mobile L Eco - 24M	€ 32,38
Vodafone Mobileinternet Flat 21,6 - 24M	€ 23,77
Vodafone WebSessions M - 24M	€ 27,02
Vodafone WebSessions L - 24M	€ 37,83
E-Plus Internet XL - 24M	€ 21,62
O2 Go + Surf Flat L - 24M	€ 24,31
O2 Monats Flat L - 1M	€ 27,03
O2 Go + Surf Flat L - 1M	€ 16,21

## Téléphonie fixe - profil 1

Plan tarifaire	
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon	€ 20,61
Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil'	€ 24,36

## Téléphonie fixe - profil 2

Plan tarifaire	
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec 'Option Best Mobile 30'	€ 27,03
Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil'	€ 30,93

## Téléphonie fixe - profil 3

Plan tarifaire	
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec 'Option Best Mobile 30'	€ 27,03
Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil'	€ 30,93

## Téléphonie fixe - profil 4

Plan tarifaire	
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec 'Telefon-Flatrate' et 'Best Mobile 30'	€ 32,18
Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil'	€ 40,29

## Téléphonie fixe - profil 5

Plan tarifaire	
Kabel Deutschland Einzelangebot Telefon avec 'Telefon-Flatrate' et 'Best Mobile 30'	€ 32,18
Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil'	€ 40,29

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
1&1 Doppel-Flat V-DSL 50 - 24M	€ 32,43	€ 36,74
Deutsche Telekom Call & Surf Comfort Speed VDSL 50 - 24M	€ 48,54	€ 52,65
O2 DSL All-in L 50 - 24M	€ 37,84	€ 37,84
Vodafone VDSL Zuhause M 50 - 24M	€ 46,80	€ 51,17

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

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
Deutsche Telekom Entertain Comfort 50 - 24M	€ 64,70	€ 68,81
Unitymedia 3play SMART 50 - 24M	€ 35,69	€ 39,99
Vodafone VDSL Zuhause L inkl. TV 50 - 24M	€ 57,62	€ 61,99

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 4

Plan tarifaire - durée du contrat	TF P1	TF P2
Deutsche Telekom Entertain Comfort 100 - 24M	€ 75,52	€ 79,62
Unitymedia 3play PLUS 100 - 24M	€ 43,26	€ 47,56

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1  
 TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

## **ANNEXE B    ABRÉVIATIONS**

<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>CE</b>	Commission européenne
<b>EUR</b>	Euro
<b>FTTx</b>	Fibre to the home/building/cabinet
<b>GB</b>	Gigabyte
<b>LTE</b>	Long Term Evolution
<b>MB</b>	Megabyte
<b>Mbps</b>	Megabyte (exprimé par seconde)
<b>OCDE</b>	Organisation de Coopération et de Développement économique
<b>PPP</b>	Purchasing Power Parity (= parité du pouvoir d'achat)
<b>SMS</b>	Short Message Service
<b>VDSL</b>	Very-high-bit-rate digital subscriber line

## ANNEXE C GLOSSAIRE

### **ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)**

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

### **Largeur de bande**

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

### **Haut débit**

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

### **Offre conjointe**

Une offre conjointe de services de communications électroniques est par définition constituée d'au moins deux services de communications, auprès du même fournisseur, pour un prix global.

### **Degré de couverture**

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

### **DOCSIS**

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

### **FTTx**

Le terme FTTx regroupe plus particulièrement le FTTH (Fibre To the Home: la fibre optique est installée jusque dans le salon), FTTB (Fibre to the Building: la fibre optique est installée jusqu'à la cave du bâtiment et le *dernier mile* entre la cave et l'utilisateur final continue de passer par le câblage intérieur existant) et FTTC (Fibre to the Cabinet: la fibre optique est installée jusqu'à la cabine de rue et le *dernier mile* entre la cabine de rue et l'utilisateur final continue de passer par le câble de cuivre ou le câble coaxial déjà présent).

### **HSPA**

Protocole pour la téléphonie mobile, système de transfert de données permettant le transfert de la 3G.

### **Parité du pouvoir d'achat (PPP)**

Taux de change corrigé en ce qui concerne la différence de niveau de prix entre deux pays. Il s'agit d'un mode de comparaison du pouvoir d'achat entre deux pays.

### **LTE**

Protocole pour la téléphonie mobile, système de transfert de données permettant le transfert de la 4G. C'est le successeur de l'HSPA.

### **NGA (Next Generation Access)**

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

**Degré de pénétration**

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

**Take-up**

Degré de pénétration initial.

**VDSL (Very High Rate DSL)**

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

**xDSL (Digital Subscriber Line)**

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