



ÉTUDE DES TARIFS DES SERVICES MOBILES AU LUXEMBOURG - 2017



Service Statistiques et Veille des Marchés

17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objectif - Approche générale	3
1.1.	Objectifs.....	3
1.2.	Approche	3
2.	Synthèse	5
2.1.	Coûts mensuels des offres de services mobiles	5
2.2.	Évolution des coûts mensuels des offres de services mobiles.....	8
3.	Méthodologie	11
3.1.	Analyse de l'offre de services mobiles	11
3.1.1.	Prestataires de services mobiles	11
3.1.2.	Offres de services mobiles.....	11
3.1.3.	Plans tarifaires collectés	11
3.1.4.	Analyse de l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles.....	12
3.2.	Profils de consommation des services mobiles.....	13
4.	Étude des coûts mensuels des offres de services mobiles.....	16
4.1.	Méthodologie générale	16
4.2.	Résultats par profil de consommation	17
4.2.1.	Évolution des coûts mensuels des offres de services mobiles.....	17
4.2.2.	Principes de calculs des coûts mensuels	17
4.2.3.	Calculs des coûts mensuels des offres par profil de consommation.....	18
5.	Limites	26
6.	Annexes	27

1. Objectif - Approche générale

1.1. Objectifs

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services mobiles proposées par les prestataires de services sur le marché de détail luxembourgeois pour l'année 2017. Un premier état descriptif des tarifs des offres de services de télécommunications au Luxembourg avait été publié en juin 2016.

Il est envisagé de renouveler cet exercice annuellement et de suivre ainsi l'évolution des données tarifaires des offres de services mobiles sur une période de plusieurs années.

La présente étude, élaborée selon une méthodologie définie par le régulateur, fournit un aperçu des offres de services mobiles (voix, sms, Internet mobile) proposées aux consommateurs par les prestataires actifs sur le marché de détail luxembourgeois au début de l'année 2017.

Par la présentation synthétique des offres sélectionnées selon la méthodologie retenue, ce rapport devrait permettre de guider le consommateur au moment dans la sélection d'une offre des services mobiles.

Pour autant, le client final ne devrait pas se baser uniquement sur les conclusions de cette étude pour choisir une offre de services mobiles, mais il devrait choisir le prestataire et l'offre selon sa consommation personnelle, ses besoins spécifiques, notamment en termes de services et de fonctionnalités proposés ainsi que selon ses attentes en termes de qualité du service souscrit.

1.2. Approche

Les résultats de cette analyse sont étroitement liés à l'approche préalablement définie par l'Institut ainsi qu'à la méthodologie appliquée pour l'analyse des offres consultées (détermination des profils de consommation nationale et internationale/roaming en appels/sms/Internet mobile, des règles de calcul des coûts mensuels par profil et des principes de traitement des données).

Les offres reprises dans ce rapport ont été étudiées suivant des profils de consommation de services mobiles qui ont été définis par l'Institut et qui reposent sur la consommation en voix, en sms et en Internet mobile dont le niveau varie de faible à intensif¹.

Le profil du consommateur « moyen » luxembourgeois est repris dans l'étude avec une consommation mensuelle moyenne définie à partir des données statistiques collectées par l'Institut². Les profils de consommation peuvent correspondre plus ou moins aux services définis dans les offres collectées (limites des forfaits voix/sms et Internet mobile, avec/sans composante roaming...).

De fait, quatre profils de consommation nationale ainsi que quatre profils de consommation combinant consommation nationale et consommation internationale/roaming ont été retenus.

Le calcul des coûts mensuels par profil de consommation permet de déterminer les offres de services mobiles les moins chères pour chacun des profils définis. Les deux offres les moins chères de chaque prestataire ont été sélectionnées pour être présentées dans les graphiques établis par profil de consommation. Cette approche permet de donner un aperçu général des offres de services mobiles dont les forfaits sont les plus

¹ Un profil de consommation est un ensemble de données qui caractérise le niveau d'usage de différents types de services de communication électronique d'un utilisateur type. Il décrit ainsi le comportement théorique d'un utilisateur d'un service de communication électronique.

² Voir [Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2016](#), publié par l'ILR.

appropriés à chacun des profils de consommation en appels, en sms, et en Internet mobile, tant au niveau national qu'au niveau international/roaming.

Les prestataires de services mobiles ont été consultés et ont eu la possibilité d'émettre des commentaires au sujet des profils de consommation définis et des calculs des coûts mensuels de leurs offres qui ont été effectués suivant la méthodologie préalablement définie.

2. Synthèse

L'étude des tarifs, établie suivant l'approche et la méthodologie définies par l'Institut, reflète la situation du marché de détail des services mobiles au Luxembourg au moment de la collecte des plans tarifaires. Le coût mensuel des offres sélectionnées a été calculé pour chacun des profils de consommation définis. Les résultats du calcul des coûts mensuels par profil, tant en consommation nationale qu'en consommation combinée nationale et internationale/roaming, sont repris dans les graphiques établis par profil.

Le marché des services mobiles étant très dynamique, ce rapport est susceptible de présenter des plans tarifaires qui ont évolué depuis la collecte du fait de l'évolution rapide de ce marché. Il est également possible que certaines offres ne sont plus commercialisées lors de la publication de ce rapport. Aussi, les résultats de la présente étude correspondent aux offres de services mobiles, telles que proposées par les prestataires au début de l'année 2017.

D'un point de vue méthodologique, seules les offres, dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères, ont été retenues pour chacun des profils définis. Ainsi, les offres dont le coût mensuel s'avère trop élevé par rapport à celui des autres offres retenues pour un profil de consommation donné ne sont pas reprises dans les graphiques, car elles ne s'avèrent pas adaptées aux besoins du profil de consommation donné. Pour certaines offres, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins d'un profil de consommation donné tout en assurant le coût le plus bas de l'offre. Ainsi, les options permettent d'adapter et de compléter le forfait de l'offre de base suivant la consommation d'un profil donné afin de couvrir la consommation en voix/sms et/ou en Internet mobile tout en maintenant un coût avantageux pour le consommateur.

Pour cette nouvelle édition, les profils définis pour l'exercice précédent ont été ajustés suivant l'évolution de la consommation en voix, en sms et en Internet mobile constatée dans les statistiques concernant les services mobiles établies par l'Institut³. Le chapitre 3.2 concernant les profils de consommation des services mobiles (p. 13) décrit plus précisément les adaptations faites concernant les profils.

2.1. Coûts mensuels des offres de services mobiles

En ce qui concerne **les profils de consommation nationale**, dans la majorité des cas, les offres couvrent la consommation en voix, en sms et en Internet mobile telle que définie dans les quatre profils P1, P2, P3, P4. Pour chacun des profils de consommation nationale, le coût mensuel des offres calculé par profil et présenté dans les graphiques correspond au tarif forfaitaire tel que proposé au consommateur. Pour les trois offres les moins chères de chacun des profils de consommation, il n'est pas nécessaire de sélectionner une option pour maintenir le niveau le plus bas de coût mensuel des offres concernées. Cependant, pour chacun des profils, au moins une offre a été complétée par au moins une option pour couvrir la consommation définie afin d'assurer un coût avantageux pour le profil de consommation concerné.

Pour les profils de consommation nationale P1 et P2, respectivement huit et neuf offres ont été sélectionnées alors que pour les profils de consommation plus élevées P3 et P4, dix plans tarifaires ont été pris en compte, soit les deux plans les moins chers par prestataire, tel que défini dans la méthodologie. Il en résulte que pour ces deux derniers profils de consommation nationale, le coût mensuel des offres reprises dans l'étude n'excède pas le double de la moyenne du coût mensuel des trois offres les moins chères.

Par ailleurs, les cinq premières offres les moins chères du profil P4 sont également sélectionnées pour les profils P3 et P2, sans toutefois constituer les offres les moins chères pour ces deux derniers profils.

³ Voir [Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2016](#), publié par l'ILR.

En ce qui concerne **les profils mixtes de consommation nationale et internationale/roaming**, comme pour les profils de consommation nationale, peu d'offres ont été complétées par des options. Cependant, au moins une offre par profil a été complétée par au moins une option pour couvrir la consommation définie tout en maintenant un coût avantageux pour le profil concerné.

En revanche, entre huit et dix plans tarifaires ont été retenus par profil de consommation combinant communication nationale et internationale/roaming P1L1, P2L2, P2L3, P3L3 et P4L4. De fait, le forfait ainsi que les options proposées ne permettent pas toujours de couvrir la consommation en voix, en sms et en Internet mobile à un coût mensuel compétitif pour ces profils de consommation, en particuliers pour les profils de consommation élevée et intensive P3L3 et P4L4.

Certaines offres ont été sélectionnées pour différents profils de consommation. En effet, quatre offres sélectionnées pour le profil P3L3 le sont aussi pour le profil P2L2 et deux offres les moins chères du profil P3L3 figurent également parmi les trois offres les moins chères du profil P2L2. De même, deux offres sélectionnées pour le profil P4L4 le sont aussi pour les profils P2L2 et P3L3. Cinq offres sont sélectionnées à la fois pour les profils P3L3 et P4L4.

Le tableau suivant présente une synthèse de l'étude des coûts des offres de services mobiles sélectionnées par profil de consommation dont les graphiques sont présentés dans le chapitre 4.2.3 concernant les calculs des coûts mensuels des offres par profil de consommation (p. 18).

PROFIL DE CONSOMMATION NATIONALE	
<p>P1 - Usage faible en voix/sms (pas de data)</p>	<p>Les coûts mensuels des huit offres sélectionnées varient de 5.70 euros à 13.36 euros ; trois offres sur les huit ont un coût inférieur au coût mensuel moyen (9.93 euros).</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P1 est de 7.93 euros.</p>
<p>P2 - Usage moyen en voix/sms/data</p>	<p>Neuf offres ont été sélectionnées, parmi lesquelles cinq ont un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen (18.47 euros). Le coût mensuel le plus bas est de 9.99 euros et le plus élevé de 25 euros.</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P2 est de 14.16 euros.</p> <p>➤ Une des trois offres les moins chères figure également parmi les trois offres les moins chères des profils P3 et P4.</p>
<p>P3 - Usage élevé en voix/sms/data</p>	<p>Dix offres ont été sélectionnées, et six d'entre elles ont un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen (23.32 euros). Le coût de l'offre la plus chère (33 euros) correspond à plus du double de celui de l'offre la moins chère (15 euros).</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P3 est de 17.63 euros.</p> <p>➤ Deux des trois offres les moins chères figurent également parmi les trois offres les moins chères du profil P4.</p>
<p>P4 - Usage intensif en voix/sms/data</p>	<p>Dix offres ont été sélectionnées, parmi lesquelles cinq ont un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen (24.38 euros). Comme pour P3, le coût de l'offre la plus chère s'élève à plus du double de celui de l'offre la moins chère, à savoir 33 euros et 15 euros.</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P4 est de 18.28 euros.</p> <p>➤ L'offre la moins chère sélectionnée pour le profil P4 est la même que celle pour le profil P3.</p> <p>Les cinq premières offres les moins chères du profil P4 sont également sélectionnées dans les profils P3 et P2 ; quatre d'entre elles font partie des offres les moins chères du profil P3.</p>

<p>P1L1 - Usage faible en voix/sms (pas de data)</p>	<p>Neuf offres ont été sélectionnées pour cet exercice. Le coût mensuel de chacune d'elles varie du simple à plus du double, c'est-à-dire de 9.95 euros à 20.68 euros. Cinq offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen (14.93 euros).</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P1L1 est de 10.75 euros.</p>
<p>P2L2 - Usage moyen en voix/sms/data</p>	<p>Six des dix offres sélectionnées enregistrent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen (34.09 euros).</p> <p>Le coût de l'offre la plus chère est de 47.88 euros et celui de l'offre la moins chère de 25 euros.</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P2L2 est de 26.59 euros.</p>
<p>P3L3 - Usage élevé en voix/sms/data</p>	<p>Cinq offres des huit sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées (35.27 euros). Le coût de l'offre la moins chère est de 27.90 euros et celui de l'offre la plus chère de 45.95 euros.</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P3L3 est de 29.42 euros.</p> <p>➤ Deux des trois offres les moins chères du profil P3L3 figurent également parmi les trois offres les moins chères du profil P2L2.</p> <p>Quatre offres sélectionnées pour le profil P3L3 ont également été sélectionnées pour le profil P2L2.</p>
<p>P4L4 - Usage intensif en voix/sms/data</p>	<p>Huit offres ont été sélectionnées, parmi lesquelles le coût mensuel varie entre 37.99 euros et 54.95 euros. Cinq des huit offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen (45.42 euros).</p> <p>Le coût moyen des trois offres les moins chères pour P4L4 est de 40.16 euros.</p> <p>➤ Deux offres sélectionnées pour le profil P4L4 figurent également parmi les offres sélectionnées pour les profils P2L2. Cinq offres sont sélectionnées pour les profils P3L3 et P4L4.</p>

2.2. Évolution des coûts mensuels des offres de services mobiles

La présente étude est complétée par un tableau comparatif qui retrace l'évolution des coûts des services mobiles pour les profils de consommation définis de 2015 à 2017.

Le tableau ci-dessous présente, pour chacun des profils définis, le nombre d'offres dont le coût mensuel est inférieur à un coût mensuel seuil défini. Celui-ci peut être considéré comme un référentiel en matière de dépenses dans les services mobiles d'un consommateur donné. Notons que ces coûts dits seuils sont très proches des coûts médians des offres sélectionnées pour chacun des profils dans la présente étude.

D'un point de vue général, la comparaison des calculs des coûts par profil de consommation montre que les coûts mensuels des offres sélectionnées ont diminué. Cette baisse des coûts mensuels est d'autant plus notable pour les profils de consommation supérieure. En effet, nous pouvons constater une baisse des coûts non négligeable de l'ensemble des offres pour chacun des profils définis, et ce malgré une augmentation des forfaits en appels/sms et en données mobiles pour les profils de consommation moyenne, élevée et

intensive, en national et combiné à l'international/roaming. De nombreuses offres proposent des forfaits en appels/sms (sans distinction) combinant la consommation nationale et roaming. Le chapitre 3.1.4 précise l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles proposées par les prestataires (p. 12).

À titre d'exemple, pour le profil de consommation moyenne, combinant communication nationale et internationale/roaming, cinq offres ont un coût inférieur ou égal à 30 euros, alors que dans l'étude publiée en 2016, seules deux offres enregistraient un coût inférieur ou égal à 30 euros. De même, pour les profils de consommation élevée et intensive défini pour la présente étude, cinq offres ont un coût inférieur ou égal à 35 euros (usage élevé) et à 45 euros (usage intensif), alors qu'aucune offre ne se situait respectivement à 30 euros et à 45 euros dans celle de 2015 pour ces deux profils.

Profil		2017	2015
PROFIL DE CONSOMMATION NATIONALE			
P1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 10 euros	5 3
P2	Usage moyen en voix/sms/data	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 15 euros	2 0
P3	Usage élevé en voix/sms/data	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 20 euros	5 3
P4	Usage intensif en voix/sms/data	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 25 euros	6 4
PROFIL DE CONSOMMATION NATIONALE ET INTERNATIONALE/ROAMING			
P1L1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 15 euros	5 5
P2L2	Usage moyen en voix/sms/data	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 30 euros	5 2
P3L3	Usage élevé en voix/sms/data	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 35 euros	5 0
P4L4	Usage intensif en voix/sms/data	Nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur ou égal à 45 euros	5 0

Par ailleurs, la comparaison des offres les moins chères et les plus chères par profil des deux éditions respectives montre que le niveau des coûts mensuels a, en général, diminué pour chacun des profils. Par exemple, pour les profils de consommation nationale élevée et intensive, les coûts les moins élevés et les plus élevés des offres sélectionnées ont diminué d'environ 20%. La baisse des coûts est plus forte pour les profils de consommation combinée nationale et internationale/roaming élevée et intensive pour lesquels elle atteint respectivement 35% et 50% entre 2015 et 2017.

Pour le profil de consommation élevée (P3L3), l'offre sélectionnée la plus chère pour l'étude actuelle a un coût équivalent à celui de l'offre la moins chère sélectionnée pour l'étude publiée en 2016. De même, pour le profil de consommation intensive (P4L4), l'offre sélectionnée la plus chère pour la présente étude a un coût inférieur de 25% par rapport à celui de l'offre la moins chère sélectionnée dans l'étude précédente.

Notons que, pour cette édition, les profils de consommation ont été adaptés à la consommation moyenne constatée dans les statistiques annuelles établies par l'Institut. En effet, l'augmentation de l'usage de

l'Internet mobile a été répercutée dans les différents profils de consommation nationale et internationale/roaming pour refléter l'augmentation moyenne en Internet mobile des consommateurs luxembourgeois qui est passée de 11 860.7 à 16 844.2 TB, soit une progression de plus de 42% entre 2015 et 2016.

Parallèlement, le coût des offres par profils ont nettement diminué et plus particulièrement ceux des profils combinant consommation nationale et internationale/roaming alors que les forfaits en voix/sms et en Internet mobile ont augmenté.

Enfin, de nombreuses offres proposant des forfaits (voix, sms, Internet mobile) largement supérieurs au profil de consommation intensive sont proposées par chacun des prestataires à des prix nettement inférieurs à ceux de l'année dernière.

3. Méthodologie

3.1. Analyse de l'offre de services mobiles

3.1.1. Prestataires de services mobiles

Tous les prestataires actifs sur le marché national des services de télécommunications proposant des services mobiles ont été retenus pour la présente étude.

Prestataires de services mobiles actifs au Luxembourg (voix, sms, Internet mobile)

Join

Luxembourg Online

Orange

Post Télécom

Tango

L'échantillon des offres sélectionnées pour cette étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services mobiles.

3.1.2. Offres de services mobiles

L'étude concerne uniquement les offres de services mobiles « SIM only », c'est-à-dire sans téléphone portable/ smartphone avec abonnement et basées sur une tarification post-paid.

En effet, les offres incluant un appareil sont plus difficiles à analyser étant donné la grande diversité des caractéristiques des téléphones portables pouvant être proposés dans les offres.

Par ailleurs, suivant les statistiques nationales sur les services mobiles établies par l'Institut⁴, les offres prépayées sont de moins en moins demandées par les clients finals.

3.1.3. Plans tarifaires collectés

- La collecte des offres de services mobiles a eu lieu entre le 28 novembre et le 2 décembre 2016 sur les sites Internet des prestataires de services mobiles actifs sur le marché de détail luxembourgeois, avec une actualisation entre les 16 et 20 janvier 2017.
- Toute modification/actualisation d'une offre à une date ultérieure au 20 janvier 2017 n'a pas été prise en compte dans cette étude.
- Seuls les plans tarifaires publiés sur le site Internet de chacun des prestataires de service et dont les tarifs sont clairement indiqués ont été pris en considération.
- Les fiches signalétiques, dont l'établissement et la publication relèvent d'une obligation réglementaire pour les prestataires, ont également été consultées.

⁴ Voir [Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2016](#), publié par l'ILR.

- L'échantillon des offres collectées couvre une gamme de prix permettant la sélection suivant les calculs effectués, des deux offres les moins chères de chaque prestataire pour chacun des profils de consommation définis.
- Seules les offres « SIM only » ont été retenues ; les offres incluant un téléphone portable/smartphone ne sont pas prises en compte.
- Le marché des services mobiles étant très dynamique, ce rapport peut présenter des plans tarifaires qui ont évolué du fait de l'évolution rapide de ce marché. Les résultats de la présente étude correspondent aux offres de services, telles que proposées par les prestataires début 2017.
- L'annexe 1 présente la liste des plans tarifaires des services mobiles collectés pour cet exercice.

3.1.4. Analyse de l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles

L'analyse des offres de services mobiles proposées par les prestataires montre une évolution des caractéristiques ainsi que des tarifs des offres. En effet, les prestataires adaptent leur offre globale suivant leurs objectifs stratégiques et financiers, l'évolution technologique, la demande et les usages des consommateurs ainsi que suivant la réglementation en vigueur.

Globalement, le nombre d'offres par prestataire s'est réduit ou reste équivalent.

Par ailleurs, dans les forfaits de la majorité des offres, il n'y a plus de distinction entre voix et sms et entre communications nationales et communications roaming. Le concept des appels ou sms « illimités », qui était proposé dans plusieurs forfaits de certains prestataires en 2015 et 2016, ne l'est plus que par un seul prestataire en 2017. Ce concept a été supprimé des offres par la majorité des prestataires, alors que les forfaits en voix et sms confondus ont augmenté globalement en termes de minutes/unités, surtout pour les forfaits d'usage moyen. Pour ce qui concerne l'Internet mobile, les forfaits en data augmentent pour tous les profils de consommation, mais à des niveaux différents; par exemple, l'augmentation est d'environ 5GB à 10 GB pour les offres de consommation intensive (atteignant 25 GB dans certaines offres) dont les forfaits étaient déjà élevés (jusqu'à 15 GB). Cependant, la consommation en Internet mobile nationale reste distincte de celle en roaming dans les forfaits.

Dans le contexte concurrentiel actuel, la combinaison voix/sms dans les forfaits peut s'expliquer par le fait que ces deux composantes utilisent le même réseau et que l'usage des sms décroît progressivement alors que la consommation en voix augmente ; pour exemple, selon les statistiques nationales des services mobiles établies par l'Institut en 2016⁵, la consommation en voix est passée de 1 051.4 à 1 146.2 millions de minutes, et celle de sms de 746.5 à 711.6 millions d'unités. De plus, la consommation en Internet mobile augmente de façon continue et soutenue en passant de 11 860.7 à 16 844.2 TB entre 2015 et 2016.

La réglementation, et notamment celle concernant le roaming⁶, influence également les conditions de vente et donc les caractéristiques des forfaits dans les offres de services mobiles. En effet, depuis le 30 avril 2016, le principe du « Roam like at Home Plus : RLAH + » permet de définir les tarifs roaming en appliquant une surcharge au tarif national (0.0585 euros/min pour les appels, de 0.0234 euros par sms et de 0.0585 euros/MB d'Internet mobile). Ainsi conformément à la réglementation, toutes les offres analysées permettent au consommateur d'utiliser le forfait national disponible en voix/sms et en Internet

⁵ Voir [Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2016](#), publié par l'ILR.

⁶ Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n°531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.

mobile pour ses communications en roaming moyennant l'application d'une surcharge tarifaire. La réglementation impose également des tarifs seuils que les tarifs roaming hors forfait ne peuvent dépasser.

La mise en œuvre de la réglementation roaming prévoit une nouvelle phase à partir du 15 juin 2017. Ayant un impact sur les tarifs roaming, les opérateurs ont, au préalable, procédé à des modifications et des adaptations des offres proposées sur le marché de détail, la vente de nouvelles offres et le retrait d'offres existantes chez l'ensemble des prestataires actifs sur le marché des services mobiles⁷.

Enfin, une alternative prise en compte dans le calcul des tarifs avait été présentée dans l'étude publiée en 2016. Elle consistait à appliquer des composantes dites « daily allowance » dans certains cas, ce qui permettait de réduire le coût des offres concernées. Ces composantes n'expriment pas une consommation mensuelle récurrente par profil, car leur usage reflète une consommation spécifique d'un consommateur donné sur une période de temps circonscrite. En application de la méthodologie, cette alternative avait été présentée séparément des graphiques.

Or, dans la présente étude, étant donné les caractéristiques des forfaits proposés dans les offres sélectionnées, les composantes dites « daily allowance » n'ont pas lieu d'être prises en compte.

3.2. Profils de consommation des services mobiles

Le présent bilan repose sur des profils de consommation définis à partir du comportement et des habitudes de consommation des clients finals⁸. Les profils de consommation permettent de comparer les différentes offres des prestataires sur des bases identiques, objectives et connues.

Chaque profil de consommation correspond à un usage prédéfini des services et permet de déterminer le coût mensuel de l'usage d'un service donné pour un consommateur. Ainsi, il est possible de définir les plans tarifaires les plus avantageux de chacun des prestataires par profil de consommation défini.

Chacun des profils a été déterminé selon deux critères objectifs, à savoir le service considéré (voix/sms/Internet mobile) et le degré d'utilisation défini de faible à intensif.

Les profils retenus couvrent donc une large gamme de consommation de services mobiles sur la base des utilisations réelles des clients finals luxembourgeois.

Cependant, un client final peut avoir un profil de consommation différent des profils définis dans cette étude. De même, la comparaison des offres existantes sur le marché par le consommateur peut différer des résultats de cet exercice. Il dispose toutefois d'un référentiel auquel il peut se rapporter pour sélectionner l'offre la plus adaptée à ses besoins en termes de services et de consommation.

Les profils de consommation des services de téléphonie mobile reposent sur la consommation nationale et sur la consommation internationale et roaming, qui est une composante importante de la demande de services mobiles sur le marché de détail luxembourgeois. Ainsi, quatre profils de consommation nationale et quatre profils associant consommation nationale et consommation internationale/roaming représentatifs de

⁷ Le principe du « Roam like at Home : RLAH » doit être appliqué conformément à la réglementation. Ce principe abolit les surcharges tarifaires de sorte que les tarifs nationaux en voix, sms et Internet mobile doivent être également appliqués pour tout appel, tout envoi de sms et toute consultation d'Internet mobile d'un consommateur luxembourgeois se trouvant dans un État membre de la Communauté européenne. Le tarif d'un appel ou d'Internet mobile payé à l'étranger est égal au prix d'un appel ou Internet mobile au niveau national, sous réserve du respect des limites d'utilisation raisonnable « Fair Use Limits » déterminées par la Commission européenne.

⁸ Voir [Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2016](#), publié par l'ILR.

la demande en services mobiles ont été déterminés suivant un niveau d'utilisation faible, moyen, élevé et intensif. Les profils mixtes national et international/roaming (P1L1 à P4L4) résultent de la combinaison des profils de consommation nationale (P1 à P4) et des profils de consommation internationale/roaming (L1 à L4).

Les profils de consommation ont été adaptés par référence à la consommation moyenne constatée dans les statistiques annuelles établies par l'Institut, notamment pour ce qui concerne l'Internet mobile. En effet, l'augmentation de l'usage de l'Internet mobile a été répercutée dans les différents profils de consommation nationale et internationale/roaming pour refléter l'augmentation moyenne en Internet mobile des consommateurs luxembourgeois qui est passée globalement de 11 860.7 à 16 844.2 TB entre 2015 et 2016. En revanche, l'évolution en appels et en sms n'a pas été répercutée dans les profils de consommation nationale et internationale/roaming. Cependant, le niveau de consommation en voix et sms de chacun des profils se situe à des niveaux de référence dits faible, moyen, élevé et intensif qui ont été définis et sont cohérents avec la consommation constatée dans les statistiques.⁹

Les **profils de consommation nationale** (P1 à P4) qui ont été définis, sont repris dans le tableau ci-dessous. Le profil P2 (*) est le profil correspondant à l'usage en voix, en sms et en Internet mobile au niveau national du consommateur moyen luxembourgeois.

Type	Profil	Description
P1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 sms, pas d'Internet mobile
P2*	Usage moyen en voix/sms/data	120 minutes d'appel, 200 sms, 1 GB d'Internet mobile
P3	Usage élevé en voix/sms/data	300 minutes d'appel, 500 sms, 2 GB d'Internet mobile
P4	Usage intensif en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 4 GB d'Internet mobile

⁹ La consommation en voix a augmenté de 1 051.4 à 1 146.2 millions de minutes entre 2015 et 2016, mais celle de sms a diminué de 746.5 à 711.6 millions d'unités. Voir [Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2016](#), publié par l'ILR.

De même, quatre **profils de consommation en communication internationale et roaming** (L1 à L4) ont été déterminés.

Type	Profil	Description
L1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	30 minutes d'appel à l'international
L2	Usage moyen en voix/sms/data	30 minutes d'appel à l'international 50 minutes d'appel et 250 MB en roaming
L3	Usage élevé en voix/sms/data	60 minutes d'appel à l'international 100 minutes d'appel et 500 MB en roaming
L4	Usage intensif en voix/sms/data	60 minutes d'appel à l'international 200 minutes d'appel et 1 GB en roaming

Enfin, quatre **profils de consommation combinant consommation nationale et consommation internationale/roaming** (P1L1 à P4L4) ont été déterminés.

Le profil P2L2(*) est le profil le plus proche du consommateur moyen au Luxembourg; le niveau de consommation nationale de services mobiles (P2) est plus élevé que celui en communication internationale/roaming moyen (L2).

Type	Profil	Description
P1L1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 sms, pas d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international
P2L2*	Usage moyen en voix/sms/data	120 minutes d'appel, 200 sms, 1 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international 50 minutes d'appel et 250 MB d'Internet mobile en roaming
P3L3	Usage élevé en voix/sms/data	300 minutes d'appel, 500 sms, 2 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international 100 minutes d'appel et 500 MB d'Internet mobile en roaming
P4L4	Usage intensif en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 4 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international 200 minutes d'appel et 1 GB d'Internet mobile en roaming

4. Étude des coûts mensuels des offres de services mobiles

4.1. Méthodologie générale

- Les résultats de l'étude tarifaire des offres de services mobiles sont présentés dans des graphiques établis par profil de consommation présentant les plans tarifaires les moins chers par profil de consommation défini.
- Dans un souci de représentativité, les offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été retenues pour chaque profil défini. Les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de service ont donc été retenus et présentés dans un graphique établi pour chacun des profils définis. Ainsi, les offres dont le coût mensuel s'avère trop élevé par rapport à celui des autres offres retenues pour un profil de consommation donné ne sont pas reprises dans les graphiques, car elles ne s'avèrent pas adaptées aux besoins du profil de consommation donné.
- Pour chaque plan tarifaire, le coût mensuel d'utilisation du service concerné (appels/sms et Internet mobile) a été déterminé en fonction des spécificités du plan, des tarifs publiés au moment de la collecte des données, des options proposées, ainsi que des paramètres du profil de consommation considéré. Le coût mensuel comprend l'abonnement ou le forfait mensuel, la consommation mensuelle nationale et internationale/roaming en appels, en sms et en Internet mobile du profil considéré, et les éventuelles options tarifaires.
- Les promotions ou réductions temporaires affichées pour certaines offres n'ont pas été reprises dans le calcul du coût mensuel. De fait, les promotions sont limitées dans le temps et visent dans certains cas, un type de consommateurs, comme par exemple, nouveaux clients ou clients existants du prestataire, nouveaux clients pour un service donné, clients appartenant à un groupe d'âge donné, à une catégorie socio-professionnelle... Elles ne sont donc pas prises en compte dans le calcul du coût moyen mensuel d'une offre par profil de consommation.
- La durée d'engagement contractuel des offres de services mobiles varie d'un à douze mois selon les prestataires et selon les offres. Un contrat de courte durée (un mois par exemple) est plus favorable pour le consommateur dans la mesure où il peut changer de prestataire ou d'offre dans un délai plus court (souvent sous certaines conditions) et choisir une offre plus adaptée à ses besoins. Cependant, la durée du contrat peut influencer le niveau des tarifs.
- Cette étude porte uniquement sur les aspects tarifaires des offres proposées par les prestataires de services sur le marché des télécommunications. Les caractéristiques concernant la qualité de service (helpdesk, indisponibilité du réseau...) ou des fonctionnalités complémentaires telles que les possibilités d'identification du numéro d'appel ou d'appels en conférence pour la téléphonie, l'accès à des points WiFi, ... ne sont pas prises en compte dans l'examen des plans tarifaires.
- Les calculs des coûts (concernant le roaming) ont été effectués selon les principes énoncés dans le règlement (UE) n°531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.
- Les prestataires de services mobiles ont été consultés au sujet de la définition des profils de consommation et des calculs des coûts mensuels par profil des offres sélectionnées les concernant.

4.2. Résultats par profil de consommation

4.2.1. Évolution des coûts mensuels des offres de services mobiles

4.2.2. Principes de calculs des coûts mensuels

- Les offres sont répertoriées dans les graphiques par le nom du prestataire de service, le nom de l'offre ainsi que la durée minimale du contrat.
- Le coût mensuel calculé comprend l'abonnement ou le forfait mensuel initial, le nombre de minutes d'appel, le nombre de sms envoyés et la consommation d'Internet mobile, ainsi que les éventuelles options tarifaires. Ces paramètres permettent de calculer le coût mensuel d'une offre donnée pour chacun des profils de consommation.
- Le calcul mensuel est basé sur les conditions renseignées sur le site Internet des prestataires de service, en retenant, le cas échéant, les options proposées pour obtenir le coût mensuel le plus bas.
- Lorsque le forfait inclut les communications nationales et internationales/roaming, le forfait est alloué, en premier lieu à la consommation nationale, puis le restant est alloué aux communications internationales et au roaming pour le calcul du coût mensuel pour un profil donné.
- La majorité des offres prévoient la facturation des appels entrants en roaming ou une réduction du forfait d'appels sortants. Cependant, ce coût (ou impact) n'a pas été répercuté dans le calcul des coûts mensuels.
- Dans le cas d'une offre proposant des tarifs off-net/on-net, la part de marché du prestataire de services concerné est prise en compte pour le calcul du coût mensuel.
- Dans le cas des communications internationales/roaming hors forfait, le calcul est basé sur le tarif hors forfait vers une ligne mobile.
- Dans le cas où une offre prévoit des tarifs différents pour les pays/régions limitrophes du Luxembourg et les autres pays de la zone 1 Europe, le calcul du coût des appels sortants (international et roaming) est effectué sur la base de la répartition 75% pays/régions frontaliers et 25% autres pays zone 1 Europe.
- Dans certains cas, des options proposées dans les offres ont été retenues afin d'obtenir le coût mensuel le plus bas pour le consommateur. Lorsqu'une option a été activée pour un profil de consommation donné, le nom de l'offre concernée est complété par un astérisque dans les graphiques. En revanche, toute consommation en voix, en sms ou en Internet mobile au-delà du forfait et hors options induit une augmentation significative du coût mensuel du plan tarifaire tant en consommation nationale qu'en consommation internationale/roaming.
- Conformément au règlement (UE) n°531/2012, le principe « Roam like at Home Plus : RLAH + » a été retenu pour les calculs des coûts des appels/Internet mobile en roaming, c'est-à-dire qu'une surcharge de 0.0585 euros est appliquée lorsque la consommation en appels et en Internet mobile en roaming est décomptée du forfait national. Si le forfait national (en voix ou en Internet mobile) n'est pas suffisant, le tarif roaming hors forfait est pris en compte dans les calculs.
- Les prix mentionnés sont TVA comprise afin de refléter le coût réellement supporté par le client final.
- L'étude est basée sur l'utilisation d'un réseau en technologie 3G.

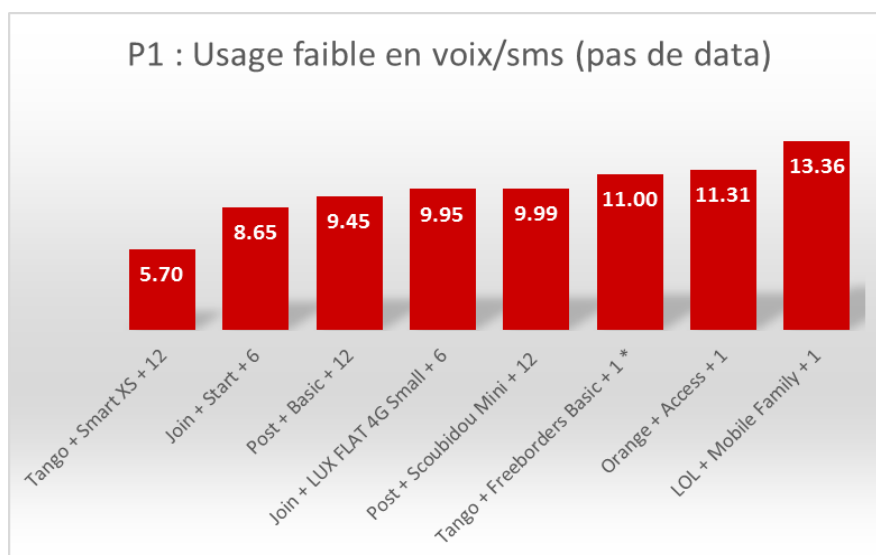
4.2.3. Calculs des coûts mensuels des offres par profil de consommation

4.2.3.1. Profils de consommation nationale

4.2.3.1.1. Profil P1

Le profil de consommation nationale P1 est caractérisé par un niveau faible de communications nationales (voix et sms), sans utilisation d'Internet mobile.

Type	Profil	Description
P1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 sms, pas d'Internet mobile



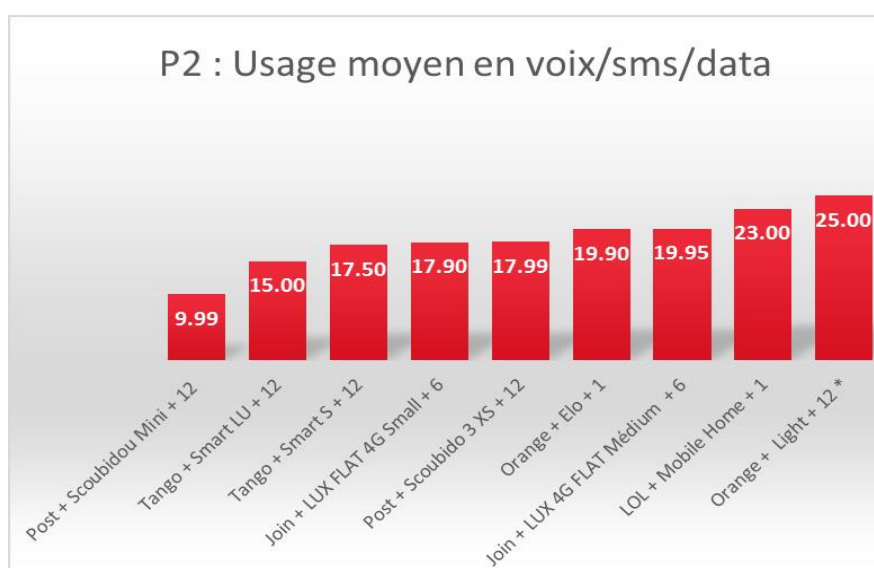
Pour une offre sélectionnée, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P1 tout en assurant le tarif le plus bas de l'offre donnée ; lorsqu'une option est activée, le nom des offres concernées est suivi d'un astérisque.

Opérateur + Offre + Durée	Options
Tango + Freeborders Basic + 1 *	Voice & SMS Freeborders – 250 min/sms, national et international : 10 euros

4.2.3.1.2. Profil P2

Le profil de consommation nationale P2 est caractérisé par un niveau moyen de communications nationales (voix et sms) et un usage moyen d'Internet mobile.

Type	Profil	Description
P2	Usage moyen en voix/sms/data	120 minutes d'appel, 200 sms, 1 GB d'Internet mobile



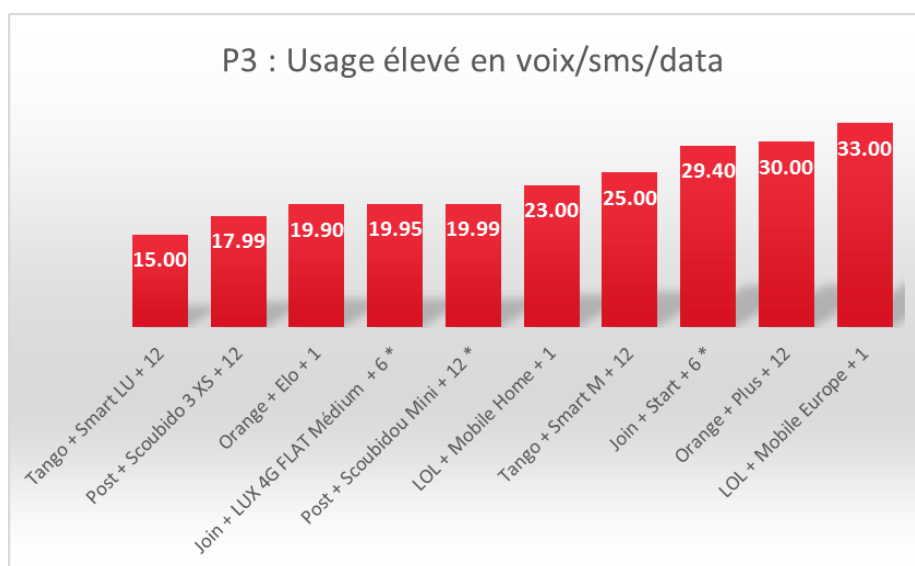
Dans un cas, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P2 et d'obtenir le coût le plus bas de l'offre donnée (voir l'offre dont le nom est suivi d'un astérisque).

Opérateur + Offre + Durée	Options
Orange + Hello Europe Intense Light + 12*	Option Luxdata 5 GB : 5 euros (31 jours à partir de l'activation)

4.2.3.1.3. Profil P3

Le profil de consommation nationale P3 est caractérisé par un niveau élevé de communications (voix et sms) et d'Internet mobile au niveau national.

Type	Profil	Description
P3	Usage élevé en voix/sms/data	300 minutes d'appel, 500 sms, 2 GB d'Internet mobile



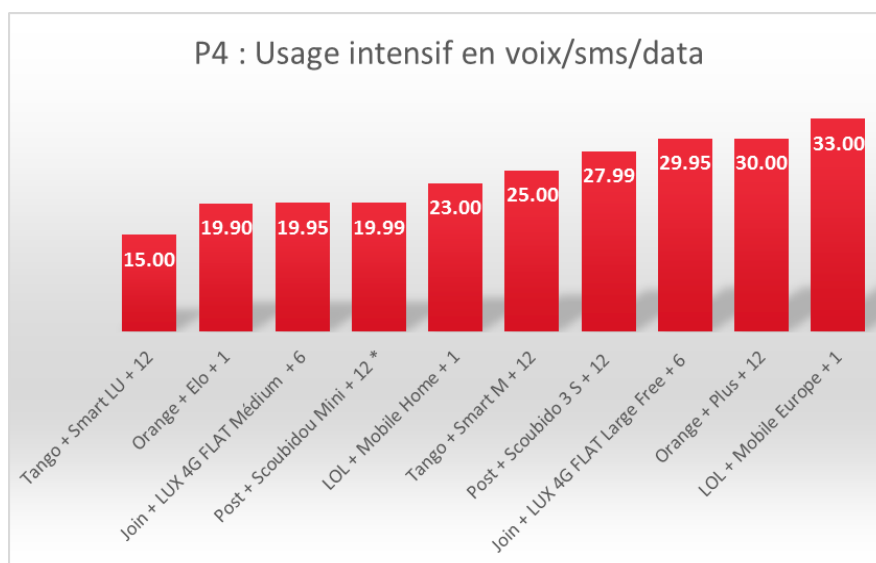
Dans le cas d'une offre, celle dont le nom est suivi d'un astérisque, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P3 afin d'assurer le coût le plus bas de l'offre donnée.

Opérateur + Offre + Durée	Option
Post + Scoubidou Mini + 12 *	Option Extra Volume 5 GB : 10 euros
Join + Start + 6 *	SMS Small 400 sms : 10 euros Data Medium 2.5 GB : 10 euros

4.2.3.1.4. Profil P4

Le profil de consommation nationale P4 est caractérisé par un niveau intensif de communications (voix et sms) et d'Internet mobile au niveau national.

Type	Profil	Description
P4	Usage intensif en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 4 GB d'Internet mobile



Concernant une offre, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P4 tout en obtenant le coût le plus bas de l'offre donnée (le nom de l'offre est suivi d'un astérisque).

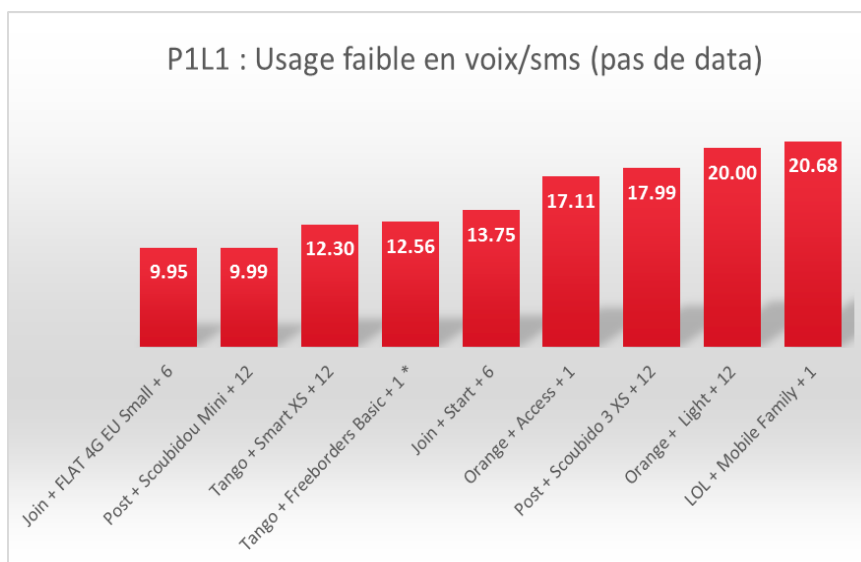
Opérateur + Offre + Durée	Options
Post + Scoubidou Mini + 12 *	Option Extra Volume 5 GB : 10 euros

4.2.3.2. Profils de consommation combinant communication nationale et communication internationale/roaming

4.2.3.2.1. Profil P1L1

Le profil de consommation P1L1 est caractérisé par un niveau de communications (voix et sms) nationales et internationales faible, sans communication en roaming et sans utilisation d'Internet mobile.

Type	Profil	Description
P1L1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 sms, pas d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international



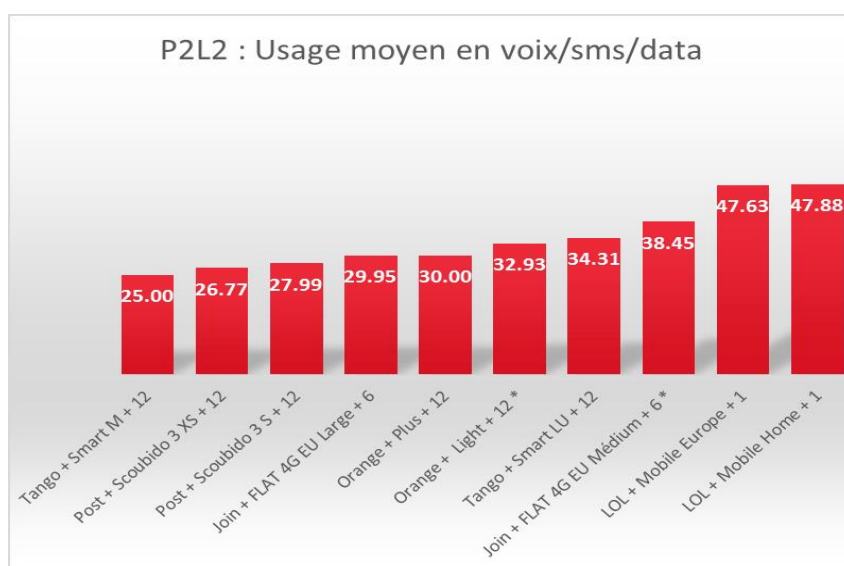
Dans le cas d'une offre dont le nom des offres est suivi d'un astérisque, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P1L1 et d'obtenir le coût le plus bas de l'offre donnée.

Opérateur + Offre + Durée	Options
Tango + Freeborders Basic + 1*	Voice & SMS Freeborders – 250 min : 10 euros

4.2.3.2.2. Profil P2L2

Le profil de consommation P2L2 est caractérisé par un niveau moyen de communications (voix et sms) nationales et internationales/roaming et un usage moyen d'Internet mobile en national et faible en roaming.

Type	Profil	Description
P2L2	Usage moyen en voix/sms/data	120 minutes d'appel, 200 sms, 1 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international 50 minutes d'appel et 250 MB d'Internet mobile en roaming



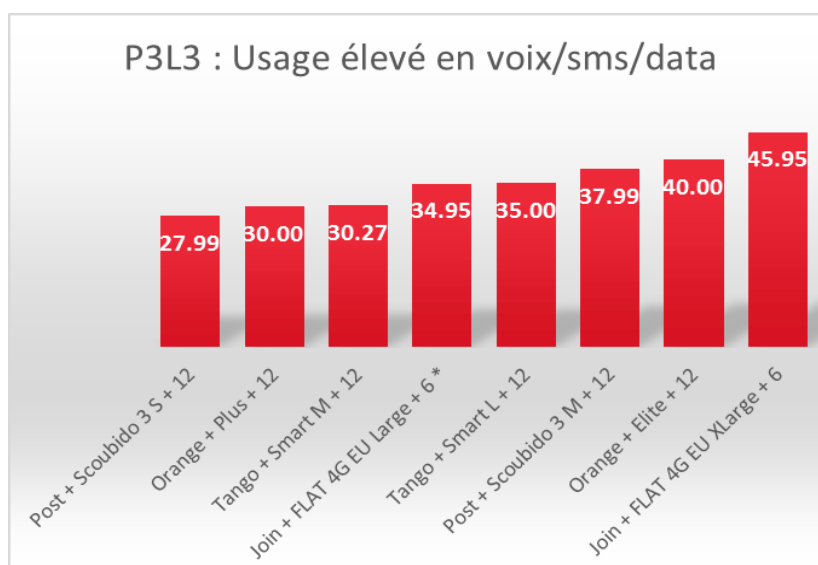
Concernant certaines offres, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P2L2 tout en assurant le coût le plus bas de l'offre donnée (le nom de ces offres est suivi d'un astérisque).

Opérateur + Offre + Durée	Options
Orange + Light + 12 *	Option Luxdata 5 GB : 5 euros (31 jours à partir de l'activation)
Join + FLAT 4G EU Médium + 6 *	Data Small 1 GB : 5 euros Data 500 MB Europe : 5 euros

4.2.3.2.3. Profil P3L3

Le profil de consommation P3L3 est caractérisé par un niveau élevé de communications (voix et sms) et d'Internet mobile en national et en international/roaming.

Type	Profil	Description
P3L3	Usage élevé en voix/sms/data	300 minutes d'appel, 500 sms, 2 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international 100 minutes d'appel et 500 MB d'Internet mobile en roaming



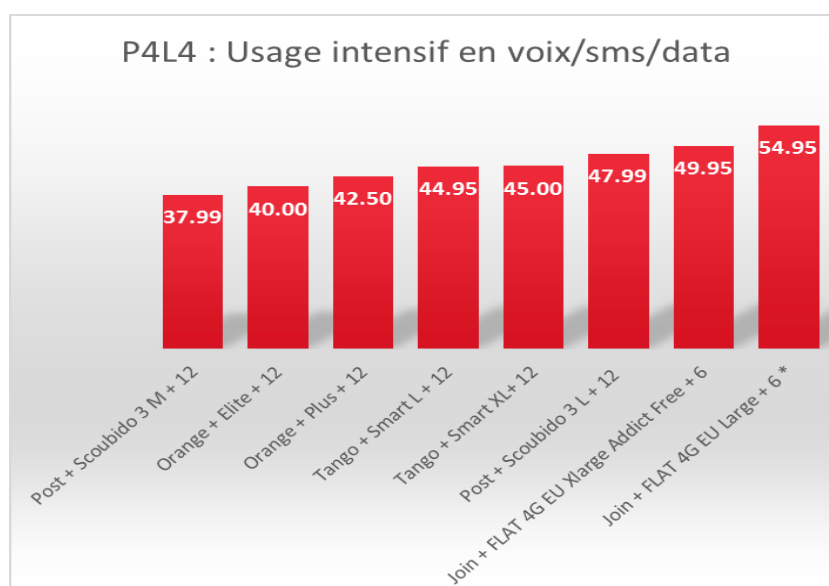
Pour une offre, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P3L3 afin d'obtenir le coût le plus bas de l'offre donnée (le nom de l'offre est suivi d'un astérisque).

Opérateur + Offre + Durée	Options
Join + FLAT 4G EU Large + 6 *	Data Europe 1GB : 5 euros (engagement sur 12 mois)

4.2.3.2.4. Profil P4L4

Le profil de consommation P4L4 est caractérisé par un niveau intensif de communications (voix et sms) ainsi que d'Internet mobile en national et international/roaming.

Type	Profil	Description
P4L4	Usage intensif en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 4 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international 200 minutes d'appel et 1 GB d'Internet mobile en roaming



Dans un cas, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P4L4 et d'assurer le coût le plus bas de l'offre donnée (il s'agit de l'offre dont le nom est suivi d'un astérisque).

Opérateur + Offre + Durée	Options
Join + FLAT 4G EU Large + 6 *	Appels Europe Medium 240 min : 20 euros Data Europe 1 GB : 5 euros (engagement sur 12 mois)

5. Limites

Il convient d'apporter des réserves quant à l'interprétation des résultats présentés dans les graphiques. En effet, il est important de noter que les résultats de ce bilan découlent des hypothèses que l'Institut a préalablement fixées, ainsi que de l'approche et de la méthodologie définies et appliquées pour le traitement de l'ensemble des offres sélectionnées. Ces choix méthodologiques, certes arbitraires, sont nécessaires pour réaliser cet exercice et pour aboutir à un bilan cohérent et objectif.

Le présent examen des tarifs des services mobiles donne une image générale du niveau des prix de ces services sur le marché luxembourgeois. Les promotions ou réductions temporaires affichées pour certaines offres au moment de la collecte n'ont pas été reprises dans cette étude. Par ailleurs, seules les offres de services mobiles dites « SIM only », c'est-à-dire sans téléphone portable/smartphone ont été sélectionnées pour cette étude.

Étant donné la nature du marché des services de télécommunications, cette étude ne peut vraiment donner une image exhaustive et incontestable des prix des offres proposées par les prestataires de services mobiles. En effet, ces offres sont toutes différentes les unes des autres. Quand bien même certaines de leurs caractéristiques peuvent être similaires, elles se distinguent par des services additionnels, des options ou des propriétés spécifiques.

Il est donc délicat de tirer des conclusions sur des différences de prix objectivement observables. S'il ressort du présent rapport que le prix d'une offre A est moins élevé que celui d'une offre B, cela ne signifie pas systématiquement que l'offre B est moins avantageuse pour tous les consommateurs. En effet, l'offre B peut être plus intéressante pour un groupe de consommateurs donné du fait de critères qualitatifs (tels que WiFi gratuit, ...) qui peuvent présenter un intérêt déterminant pour ce groupe de consommateurs. Les aspects qualitatifs ne sont cependant pas pris en compte dans cet exercice. Les résultats de cette analyse ne reflètent aucunement le niveau de qualité de service des offres sélectionnées dans cet exercice. Aussi, il est possible qu'une offre plus chère mais incluant des fonctionnalités additionnelles ou offrant une meilleure qualité de service (disponibilité d'un service de helpdesk, ...) soit plus adaptée aux besoins et aux attentes d'un consommateur donné.

Enfin, ce rapport présente un état des tarifs des offres sélectionnées début 2017. Toute modification d'un plan tarifaire ultérieure à la collecte des offres n'est pas prise en considération. Or, à tout moment, les plans tarifaires sont susceptibles de faire l'objet de modifications (tant au niveau des tarifs que du forfait, des options, ...), de nouveaux plans peuvent être introduits sur le marché, et d'autres, existant lors de la collecte, peuvent être supprimés.

6. Annexes

ANNEXE 1 LISTE DES PLANS TARIFAIRES PAR PRESTATAIRE DE SERVICES MOBILES

Les plans tarifaires ainsi que les données y afférentes répertoriés ci-dessous ont été collectés sur le site Internet de chacun des prestataires de services concernés entre le 28 novembre et le 4 décembre 2016, avec une actualisation entre le 16 et le 20 janvier 2017.

Les données répertoriées sont le nom du prestataire, l'offre, la durée du contrat, le tarif forfaitaire, ainsi que le forfait inclus en termes de minutes d'appels, de sms et de consommation d'Internet mobile.

Prestataire + Offre + Durée	Tarif euros	Minutes N : national E : vers et de l'Europe	SMS	Data GB National + Roaming
Tango + Smart LU + 12	15.00	6000 min/sms - N		5
Tango + Smart XS + 12	5.00	100 min/sms - N+E		0.1 + 0.008
Tango + Smart S + 12	15.00	500 min/sms - N+E		0.5 + 0.041
Tango + Smart M + 12	25.00	6000 min/sms - N+E		5 + 0.416
Tango + Smart L + 12	35.00	6000 min/sms - N+E		10 + 0.833
Tango + Smart XL+ 12	45.00	6000 min/sms - N+E		20 + 1.66
Tango + Freeborders Basic + 1 *	1.00	0	0	0
Tango + KO + 1 *	0.00	0	0	0
Orange + Access + 1 *	2.00	30 min/sms - N+E		0
Orange + Elo + 1	19.90	3000 - N	3000 - N	5
Orange + Light + 12 *	20.00	600 min/sms - N+E		0.6 dont 0.05
Orange + Plus + 12	30.00	3000 min/sms - N+E		5.5 dont 0.5
Orange + Elite + 12	40.00	3000 min/sms - N+E		15 dont 1
Orange + Ultimate + 12	50.00	3000 min/sms - N+E		25 dont 2
Post + Scoubidou Mini + 12 *	9.99	1000 min/sms - N+E		1
Post + Scoubido 3 XS + 12 *	17.99	1000 min/sms - N+E		2 + 0.1
Post + Scoubido 3 S + 12	27.99	3000 min/sms - N+E		5 + 0.5
Post + Scoubido 3 M + 12	37.99	3000 min/sms - N+E		10 + 1

Post + Scoubido 3 L + 12	47.99	3000 min/sms - N+E		20 + 2
Post + Basic + 12	0.00	0	0	0
Join + Start + 6 *	2.50	30 min/sms - N		0.025
Join + LUX FLAT 4G Small + 6*	9.95	1000 min/sms – Join - N 200 min/sms – autres - N		1
Join + LUX 4G FLAT Médium + 6 *	19.95	1000 min/sms - N		6
Join + LUX 4G FLAT XLarge Addict + 6 *	54.95	4000 min/sms - N 240 min/sms - E		25 dont 0.1
Join + LUX 4G FLAT XXLarge + 6 *	64.95	4000 min/sms - N 300 min/sms - E		35 dont 0.125
Join + LUX 4G FLAT Large Free + 6 *	29.95	3000 min/sms - N 120 min/sms - E		10 dont 0.06
Join + LUX 4G FLAT XLarge Free + 6 *	39.95	3000 min/sms - N 180 min/sms - E		15 dont 0.75
Join + FLAT 4G EU Small + 6 *	9.95	200 min/sms - N+E		0.25 dont 0.01
Join + FLAT 4G EU Médium + 6 *	19.95	350 min/sms - N+E		0.5 dont 0.05
Join + FLAT 4G EU Large + 6 *	29.95	1000 min/sms - N+E		5 dont 0.3
Join + FLAT 4G EU XLarge + 6 *	45.95	1000 min/sms - N+E		10 dont 0.075
Join + FLAT 4G EU XLarge Addict Free + 6	49.95	4000 min/sms - N+E		25 dont 1.5
Join + FLAT 4G EU XXLarge Free + 6	64.95	4000 min/sms - N+E		25 dont 2
LOL + Mobile Family + 1 *	0.00	-	-	-
LOL + Mobile Home + 1	23.00	illimité - N	Illimité - N	5
LOL + Mobile Europe + 1	33.00	Illimité - N 250 - E	Illimité - N	5