



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

ETUDE DES TARIFS DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS AU LUXEMBOURG 2020

Juin 2020



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

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
SYNTHESE DES RESULTATS.....	6
1. Résultats de l'étude de l'offre de services mobiles	6
2. Résultats de l'étude de l'offre de services Internet fixe	13
PARTIE 1. Les services mobiles.....	23
1. Approche méthodologique	24
1.1. Offre de services mobiles.....	24
1.1.1. Prestataires de services mobiles.....	24
1.1.2. Plans tarifaires collectés.....	24
1.1.3. Évolution des caractéristiques des offres de services mobiles.....	25
1.2. Profils de consommation des services mobiles	26
1.3. Méthodologie générale.....	28
2. Étude des coûts mensuels des offres de services mobiles	30
2.1. Principes de calcul des coûts mensuels des offres	30
2.2. Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation.....	31
2.2.1. Profil de consommation P1.....	31
2.2.2. Profil de consommation P2.....	32
2.2.3. Profil de consommation P3.....	34
2.2.4. Profil de consommation P4.....	36
2.2.5. Profil de consommation P5.....	38
PARTIE 2. Les services Internet fixe.....	41
1. Approche méthodologique	42
1.1. Offre de services Internet fixe	42
1.1.1. Prestataires de services Internet fixe.....	42
1.1.2. Offres de services Internet fixe	43
1.1.3. Plans tarifaires collectés.....	46
1.2. Typologie des services et profils de consommation des services Internet fixe	47
1.2.1. Typologie des services Internet fixe.....	47
1.2.2. Profils de consommation des services	48
1.3. Méthodologie générale.....	49
2. Étude des coûts mensuels des offres de services Internet fixe	50
2.1. Principes de calcul des coûts mensuels	50

2.2. Coûts mensuels des offres de services Internet fixe - Résultats par type de service et par profil de consommation.....	52
2.2.1. Type de service 1P : Internet fixe.....	52
2.2.2. Type de service 2P : Internet fixe et téléphonie fixe	57
2.2.3. Type de service 3P : Internet fixe, téléphonie fixe et télévision.....	63
2.2.4. Type de service 4P : Internet fixe, téléphonie fixe, TV et services mobiles.....	68
ANNEXES	74

INTRODUCTION

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services mobiles et de services Internet fixe proposées par les prestataires de services sur le marché de détail luxembourgeois. Depuis 2016, l'Institut publie annuellement un état descriptif des tarifs des offres de services de télécommunications au Luxembourg.

La présente étude, menée selon une méthodologie définie par le régulateur, fournit un aperçu des offres de services mobiles (voix, sms, Internet mobile) et de services Internet fixe proposées aux consommateurs au début de l'année 2020.

Les résultats de l'étude sont étroitement liés à l'approche préalablement définie par l'Institut ainsi qu'à la méthodologie appliquée pour l'analyse des offres consultées. L'étude des tarifs reflète la situation du marché de détail des services de télécommunications au Luxembourg au moment de la collecte des plans tarifaires, à savoir janvier 2020.

Concernant les services mobiles, l'approche méthodologique définit cinq profils de consommation de P1 à P5 pour lesquels le niveau d'usage en appel, sms et Internet mobile varie de faible à intensif en communications nationales/roaming et internationales. Le coût mensuel de chaque offre collectée est calculé par profil de consommation en services mobiles (appels, sms, Internet mobile). Ce calcul permet de sélectionner les offres les moins chères pour chacun des profils suivant les critères définis dans la méthodologie. Enfin les résultats du calcul des coûts mensuels des offres les moins chères sont présentés dans les graphiques établis par profil.

Concernant les services Internet fixe, l'approche méthodologique définit la typologie de services Internet fixe et des profils de consommation de téléphonie fixe et de services mobiles. La typologie de services Internet fixe est établie sur base de la combinaison de services Internet fixe suivant la vitesse descendante (ou débit descendant). Ainsi, quatre combinaisons de services ont été définies, du « simple-play » au « quadruple play » : Internet fixe, Internet fixe + téléphonie fixe, Internet fixe + téléphonie fixe + TV, Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles. De même, quatre vitesses ont été définies : V1 (< 100 Mbps), V2 (= 100 Mbps), V3 (entre 100 Mbps et 1000 Mbps), V4 (= 1000 Mbps). Ainsi, le calcul des coûts mensuels des services Internet fixe est basé sur la typologie de services qui prend en compte la combinaison de différents services de télécommunications et la vitesse descendante déclarée par les prestataires. De plus, des profils de consommation de téléphonie fixe et de services mobiles ont été définis pour les combinaisons de services Internet fixe intégrant la téléphonie fixe et les services mobiles. Les résultats du calcul des coûts mensuels des offres permettent de sélectionner les offres les moins chères suivant les critères définis dans la méthodologie et de les présenter dans les graphiques établis par type de services.

Enfin, lors du choix d'une offre de services, le client peut se baser sur les conclusions de cette étude des tarifs, mais il devrait également sélectionner le prestataire et l'offre selon sa consommation personnelle et ses besoins spécifiques, notamment en termes de services et de fonctionnalités proposés ainsi que selon ses attentes en termes de qualité du service souscrit. Les caractéristiques des offres et la qualité des services prestés (vitesse et volume) sont également des composantes à prendre en compte dans le choix d'une offre de services mobiles ou fixes.

Du fait de l'évolution constante des offres proposées, en termes de forfait Internet mobile ou de vitesse Internet fixe et d'éventuelles options, il est conseillé au consommateur de revoir son contrat

à échéance suivant ses besoins effectifs pour évaluer l'adéquation entre son niveau de consommation et les offres disponibles. D'une année à l'autre, il est constaté que pour de nombreuses offres, les forfaits sont revus à la hausse. Il peut donc être intéressant pour le consommateur de souscrire un nouveau contrat dont les volumes correspondraient mieux à sa consommation effective.

En annexe 1 et 2, l'Institut fournit la liste des plans tarifaires de services mobiles collectés dans le cadre de cette étude ainsi que celle des plans tarifaires des services Internet fixe.

Le marché des services mobiles et des services Internet fixe étant très dynamique, ce rapport est susceptible de présenter des plans tarifaires qui ont évolué, voire qui ne sont plus commercialisés depuis la collecte du fait de l'évolution rapide de ce marché.

Les prestataires de services de télécommunications 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.

SYNTHESE DES RESULTATS

1. Résultats de l'étude de l'offre de services mobiles

Les offres de services mobiles reprises dans ce rapport ont été étudiées suivant des profils de consommation de services mobiles. De fait, **cinq profils de consommation en appels, SMS et Internet mobile combinant consommation nationale/roaming et consommation internationale dont le niveau varie de faible à intensif, ont été définis.**

Le profil du consommateur « moyen » luxembourgeois est repris dans l'étude avec une consommation mensuelle moyenne en Internet mobile définie à partir des données statistiques collectées par l'Institut.

Pour cette nouvelle édition, les profils ont été maintenus tels que définis dans l'étude 2019 suivant l'évolution de la consommation en appels, SMS et notamment Internet mobile constatée dans les statistiques périodiques de l'Institut. Le chapitre 1.2 concernant les profils de consommation des services mobiles (p. 26) décrit plus précisément les niveaux de consommation des différents profils.

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 sont présentées dans les graphiques établis par profil de consommation.** Plus précisément, **seules les offres de services mobiles, 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.** Dans certains cas, une option complétant le forfait de l'offre de base a été prise en compte afin de couvrir la consommation en appels/SMS et/ou en Internet mobile d'un profil donné tout en maintenant un coût avantageux pour le client.

L'approche adoptée permet de donner un aperçu général des offres de services mobiles dont les forfaits sont les plus appropriés à chacun des profils de consommation (appels, SMS et Internet mobile).

COÛTS MENSUELS DES OFFRES DE SERVICES MOBILES PAR PROFIL DE CONSOMMATION

La **synthèse du calcul des coûts mensuels des offres de services mobiles sélectionnées est présentée par profil de consommation.** L'offre la moins chère sélectionnée par profil est signalée par un fond foncé dans la synthèse ci-après. Le chapitre 2.2 détaille les résultats des calculs des coûts par profil de consommation (p. 31).

P1 - USAGE FAIBLE EN APPELS/SMS (PAS DE DATA)

Le niveau de consommation de services mobiles du profil P1 est défini comme suit : 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas d'Internet mobile, 30 minutes d'appel vers l'international.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre sélectionnée la moins chère	Offre sélectionnée la plus chère	Nbre d'offres sélectionnées
14.40 €	8.50 €	18.95 €	8

Quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'élève à 14.40 euros.

Le niveau du coût de l'offre la moins chère se distingue de celui des autres offres

Toutes les offres sélectionnées disposent d'un forfait appels/SMS allant de 30 à 3000 min/unités. Deux d'entre elles ne disposent pas de forfait Internet mobile. Contrairement aux exercices précédents, aucune offre de type « pay as you go », c'est-à-dire sans forfait, n'est sélectionnée pour ce profil de faible consommation.

Les offres sélectionnées pour le profil P1 sont présentées dans le graphique p. 31.

P2 - USAGE MODÉRÉ EN APPELS/SMS/DATA

Le niveau de consommation de services mobiles du profil P2 est défini comme suit : 170 minutes d'appel, 200 SMS, 1.25 GB d'Internet mobile, 30 minutes d'appel vers l'international.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre sélectionnée la moins chère	Offre sélectionnée la plus chère	Nbre d'offres sélectionnées
19.14 €	10.00 €	28.00 €	7

Quatre offres sur les sept sélectionnées enregistrent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui se situe à 19.14 euros.

Les forfaits des sept offres sélectionnées couvrent la consommation en appel, SMS et Internet mobile telle que définie dans le profil. Trois offres ont un coût entre 17.00 et 18.00 euros. Les deux offres les plus chères ont un forfait de 6 GB, c'est dire nettement supérieure à la consommation du profil P2 de 1.25 GB.

Les offres sélectionnées pour le profil P2 sont présentées dans le graphique p. 32.

P3 – USAGE MOYEN EN APPELS/SMS/DATA

Le niveau de consommation de services mobiles du profil P3 est défini comme suit : 400 minutes d'appel, 500 SMS, 2.5 GB d'Internet mobile, 60 minutes d'appel vers l'international.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre sélectionnée la moins chère	Offre sélectionnée la plus chère	Nbre d'offres sélectionnées
24.84 €	17.00 €	30.00 €	9

Cinq offres des neuf sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées de 24.84 euros.

Trois offres ont un coût mensuel entre 17.00 et 18.00 euros ; ce sont les trois offres les moins chères. Quatre autres offres ont un coût mensuel de 27.00 à 28.00 euros et deux offres ont un coût de 30.00 euros ; ces dernières ont un forfait en Internet de 6 GB, nettement supérieure à la consommation du profil P2 avec 1.25 GB disposent d'un forfait dépassant largement le niveau de consommation du profil.

Comme pour le P2, huit offres sur les dix sélectionnées ont des forfaits couvrant entièrement la consommation en appel, SMS et Internet mobile telle que définie dans le profil.

Les offres sélectionnées pour le profil de P3 sont présentées dans le graphique p. 34.

P4 - USAGE ÉLEVÉ EN APPELS/SMS/DATA

Le niveau de consommation de services mobiles de P4 est défini comme suit : 600 minutes d'appel, 500 SMS, 5 GB d'Internet mobile, 60 minutes d'appel vers l'international.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre sélectionnée la moins chère	Offre sélectionnée la plus chère	Nbre d'offres sélectionnées
32.25 €	24.50 €	40.00 €	10

Six offres sur les 10 sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur à 32.25 euros.

Trois offres ont un coût entre 27.00 et 28.00 euros, deux offres ont un coût de 30.00 euros et quatre offres ont un coût entre 37.99 et 40.00 euros.

Les forfaits de neuf offres couvrent la consommation en appel, SMS et Internet mobile telle que définie dans ce profil. Seul un forfait est complété par une option.

Les offres sélectionnées pour le profil P4 sont présentées dans le graphique p. 36.

P5 – USAGE INTENSIF EN APPELS/SMS/DATA

Le niveau de consommation de services mobiles de P5 est défini comme suit 600 minutes d'appel, 500 SMS, 10 GB d'Internet mobile, 60 minutes d'appel vers l'international.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre sélectionnée la moins chère	Offre sélectionnée la plus chère	Nbre d'offres sélectionnées
39.33 €	37.00 €	48.00 €	9

Parmi les neuf offres sélectionnées, sept présentent un coût mensuel inférieur ou égal au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'établit à 39.33 euros.

Le niveau des coûts des offres sélectionnées est homogène. Cinq offres ont un coût entre 37.00 et 38.00 euros et trois offres ont un coût entre 39.00 et 40.00 euros.

La consommation en appels, en SMS et en Internet mobile telle que définie dans ce profil est couverte par le forfait de cinq offres sélectionnées. Quatre offres sur les neuf sélectionnées, dont les trois offres les moins chères, sont complétées par une option en Internet mobile.

Les offres sélectionnées pour le profil de P5 sont présentées dans le graphique p.38.

➔ **Pour chaque profil, les offres les moins chères sont celles qui disposent d'un forfait en Internet mobile proche du niveau de consommation en données mobiles défini dans le profil.** Parallèlement, l'offre la plus chère comporte un forfait en Internet mobile nettement plus élevé que celui proposé dans l'offre la moins chère. Le forfait des offres les plus chères dépasse largement le niveau de consommation de données défini dans le profil¹. Plus précisément, **le niveau du coût mensuel calculé est fonction du niveau du forfait d'Internet mobile proposé dans les offres sélectionnées.**

➔ Il ressort des calculs effectués, que, pour un profil donné, **les offres ayant un forfait en Internet mobile similaire ont également un niveau de coût mensuel comparable.**

➔ Il existe, pour chaque profil, plusieurs offres dont les forfaits et le niveau du coût mensuel sont comparables. **Le consommateur a donc le choix entre différentes offres de différents prestataires de services mobiles pour un niveau de coût mensuel similaire.**

➔ Tous les prestataires proposent des offres comportant un forfait Internet mobile de 25 GB à 50 GB ; celles-ci sont destinées à des utilisateurs ayant un usage d'Internet mobile très élevé par rapport à celui du consommateur moyen qui se situe à 2.5 GB selon les statistiques de l'Institut.

➔ **L'Institut invite les consommateurs à consulter l'historique de leur consommation en Internet mobile afin de pouvoir se positionner par rapport aux différents profils de consommation** définis dans la présente étude.

PRISE EN COMPTE DES OPTIONS

Seules quatre offres, sur les 19 sélectionnées dans l'étude, sont complétées par une **option en Internet mobile ; ce qui permet de couvrir la consommation définie en données mobiles en assurant un coût mensuel avantageux pour le profil de consommation concerné.** De fait, une option en Internet mobile permet de compléter le forfait d'une offre sélectionnée pour le profil P4 et de quatre offres pour le profil P5.

Les tarifs hors-forfait en Internet mobile sont élevés et présentent une grande disparité entre les prestataires de services mobiles. Concernant les offres sélectionnées, **les tarifs hors forfaits varient entre 12 et 60 euros par GB².** Dans certains cas, il est donc plus avantageux de sélectionner une option en Internet mobile dans le calcul des coûts mensuels que d'appliquer le tarif hors-forfait.

Cependant, dans la grande majorité des cas, les forfaits tels que défini dans les offres sélectionnées pour un profil donné répondent au niveau de consommation en appels, SMS et Internet mobile.

¹ Ces offres sont présentées dans les graphiques, car elles répondent aux critères de sélection des offres par profil, à savoir, 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 chaque profil. Les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus et présentés dans un graphique établi par profil. Voir le paragraphe 1.3 Méthodologie générale, p. 47).

² Un prestataire propose 12 euros/GB, deux proposent 25 euros et deux autres 60 euros. Pour une offre donnée, dont le forfait data est de 20 GB, le prestataire propose 3.59 euros/GB.

ACTIONS PROMOTIONNELLES PROPOSÉES PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES MOBILES

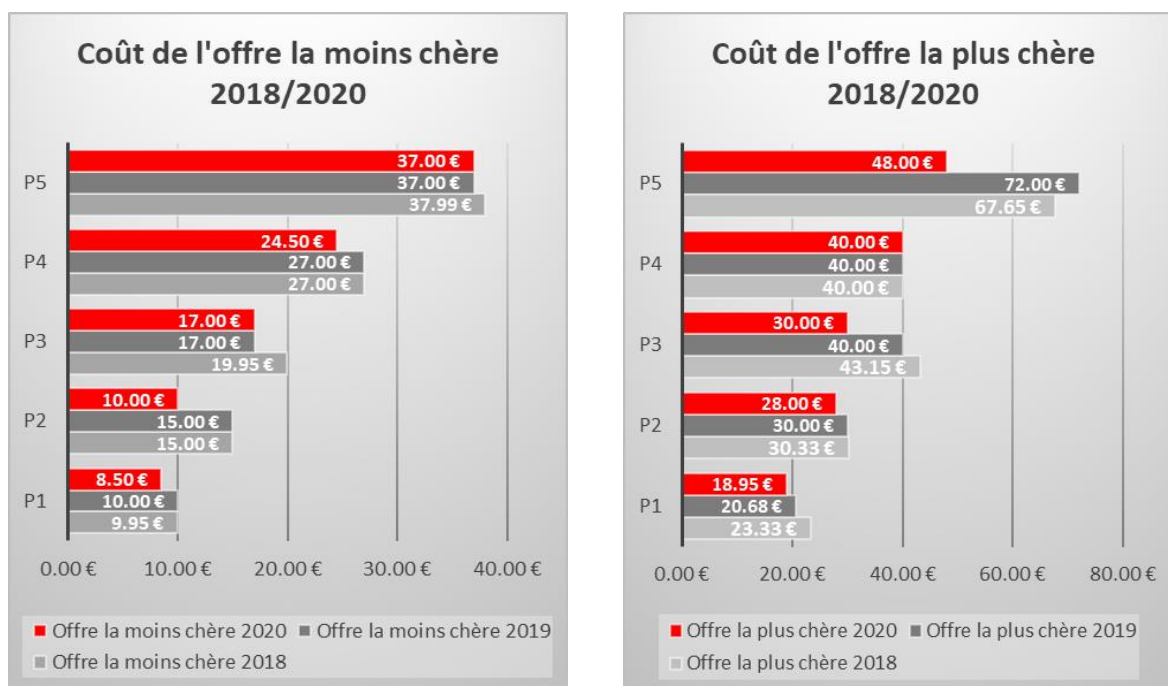
Les **promotions proposées par certains prestataires au moment de la collecte des données ne sont pas prises en compte dans le calcul du coût mensuel par profil**. Elles s'appliquent en général, pour une durée limitée, à une catégorie de clients (nouveaux clients ou clients d'autres services, souscription en ligne uniquement...) et non pas à l'ensemble des clients. Cependant, **le calcul des coûts des offres incluant les actions promotionnelles est présenté à la suite des graphiques de chacun des profils**. En cas d'éligibilité du client, ces actions permettent de réduire le coût mensuel des offres de 0.85 à 8.16 euros sur une durée contractuelle de 12 mois. Le coût mensuel des offres concernées est ainsi réduit de 6.6% et 25.9% pour le consommateur. En appliquant les promotions, les offres concernées sont confirmées dans leur positionnement parmi les offres les moins chères ou se placent parmi celles-ci. Durant la période de collecte des offres de services mobiles, deux prestataires ont proposé des actions promotionnelles qui concernaient également des offres sélectionnées (ces offres ayant été sélectionnées sans tenir compte des promotions).

ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL DES OFFRES DE SERVICES MOBILES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2018 ET 2020

L'évolution du coût mensuel des offres de services mobiles depuis 2018 est établie par profil de consommation suivant les calculs des coûts des offres sélectionnées.

Au vu du graphique ci-dessous, **le coût mensuel de l'offre la moins chère diminue pour les profils P1, P2 et P4 par rapport à celui calculé dans le cadre de l'exercice 2019. Pour les profils P3 et P5, il reste stable.**

Le coût mensuel de l'offre la plus chère, définie selon la méthodologie adoptée par l'Institut³, diminue pour tous les profils sauf pour le profil P4 pour lequel il reste stable depuis 2018.



³ Les offres sélectionnées pour chaque profil sont les offres, dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères. Les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus.

Pour les profils P1, P2 et P4, la baisse du coût mensuel de l'offre la moins chère se situe entre 9.3% à 33.3% entre 2019 et 2020. Le profil P3 a enregistré une baisse de 14.8% du coût de l'offre la moins chère entre 2018 et 2020, et le profil P5, une baisse de 2.6%.

Le coût mensuel de l'offre la plus chère diminue entre 6.7% et 33.3% pour les profils P1, P2, P3 et P5. Les baisses les plus fortes concernent les profils P5 (-33%) et P3 (-25%). Concernant le profil P4, le coût de l'offre la plus chère se maintient au même niveau depuis 2018.

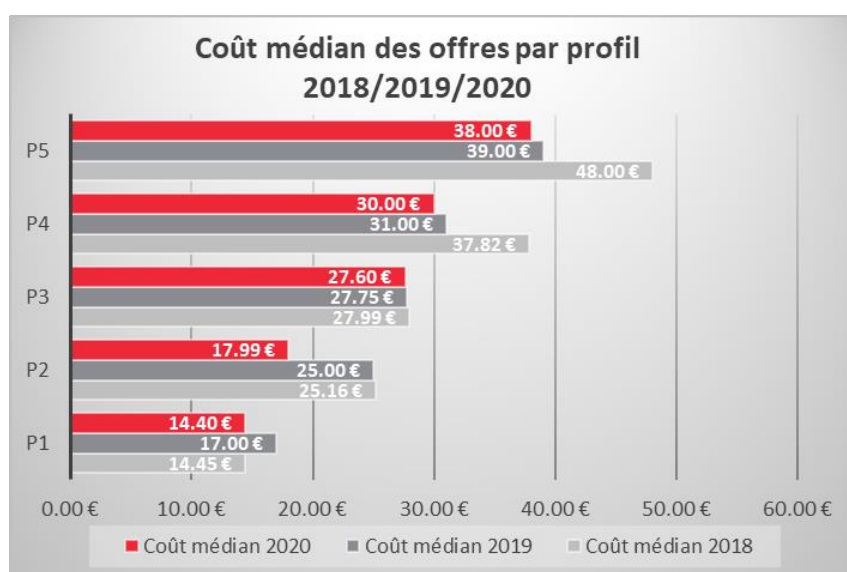
À noter que l'évolution du coût de l'offre la moins chère par profil a plus d'impact que celle de l'offre la plus chère, car, pour un niveau d'usage donné, le client s'orientera vers les offres moins chères, tout en tenant compte de ses besoins spécifiques.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du coût des offres les moins chères et de celui des offres les plus chères sélectionnées par profil de consommation entre 2019 et 2020.

Profil	Évolution du coût de l'offre la moins chère 2020/2019	Évolution du coût de l'offre la moins chère 2020/2018
P1 - Usage faible en appels/sms (pas d'internet)	-15%	0.5%
P2 - Usage modéré en appels/sms/data	-33.3%	0%
P3* - Usage moyen en appels/sms/data	0%	-14.8%
P4 - Usage élevé en appels/sms/data	-9.3%	0%
P5- Usage intensif en appels/sms/data	0%	-2.6%

ÉVOLUTION DU COÛT MÉDIAN DES OFFRES DE SERVICES MOBILES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2018 ET 2020

L'évolution du coût médian mensuel des offres sélectionnées est présentée pour chaque profil de 2018 à 2020. Le coût médian mensuel indique le coût pour lequel la moitié des offres sélectionnées ont un coût inférieur à celui-ci et pour lequel l'autre moitié enregistre un coût supérieur.




Le coût médian des offres des profils de consommation élevée P4 et P5 diminue faiblement en 2020 par rapport à 2019, alors qu'il avait diminué respectivement de 6.92 euros et de 9 euros, soit de plus de 20% entre 2018 et 2019. Le coût médian des offres du profil P3 diminue de 0.40 euros sur la période 2018/2020. Celui-ci se maintient donc au même niveau depuis 2018. En revanche, le coût médian des offres du profil P2, stable entre 2018 et 2019, a diminué de 7 euros (-28%). Pour le profil P1, il avait augmenté en 2019 par rapport à 2018 et se retrouve en 2020 à son niveau de 2018.

Pour les profils de consommation moyen à très élevé (P3, P4 et P5), le coût médian des offres reste stable par rapport à 2019, alors que celui des offres des profils de plus faible consommation enregistre une baisse notable.

Sur les trois années, le coût médian diminue nettement, de plus de 20%, pour les profils de consommation élevée P4 et P5. Pour les profils de consommation modérée, il diminue de 1.4% pour P3 et de 28.5% pour P2. Le coût médian du profil P1 retrouve son niveau de 2018.

Pour chaque profil, le coût moyen mensuel de plusieurs offres sélectionnées se rapproche du coût médian. Il existe donc plusieurs offres dont le coût mensuel est équivalent (à +/- un euro) au coût médian de chacun des profils. Nombre d'offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian.

Profil	Nombre d'offres dont le coût mensuel est égal au coût médian	Nombre d'offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian	Nombre d'offres dont le coût mensuel se rapproche à +/- 1 € du coût médian
P1 - Usage faible en appels/sms (pas d'internet)	0	4	2
P2 - Usage modéré en appels/sms/data	1	4	3
P3* - Usage moyen en appels/sms/data	1	5	4
P4 - Usage élevé en appels/sms/data	2	6	2
P5 - Usage intensif en appels/sms/data	3	5	7

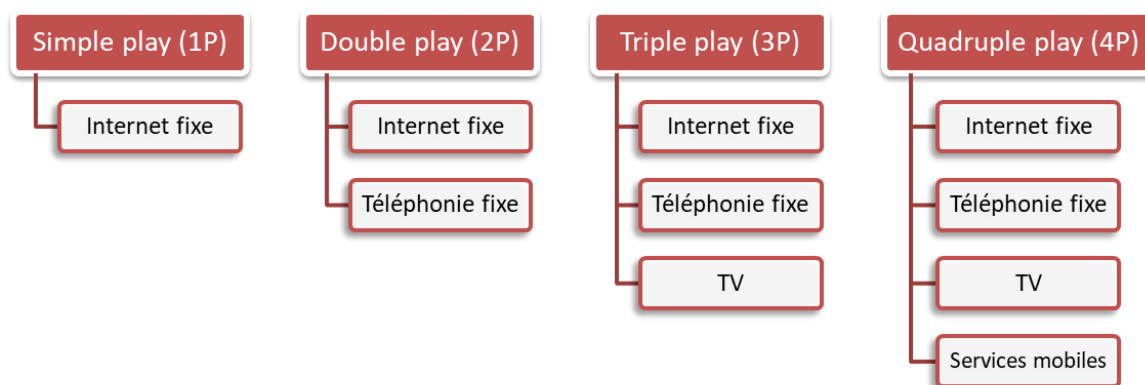
 Le consommateur pour lequel le profil de consommation est similaire à un des profils définis dans la présente étude, dispose donc d'un choix de plusieurs offres ayant un coût mensuel comparable.

Le chapitre 1.1.3 précise l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles proposées par les prestataires (p. 25), et le chapitre 1.2 présente les profils de consommation sur lesquels sont basés le calcul des coûts moyens des offres sélectionnées (p. 26).

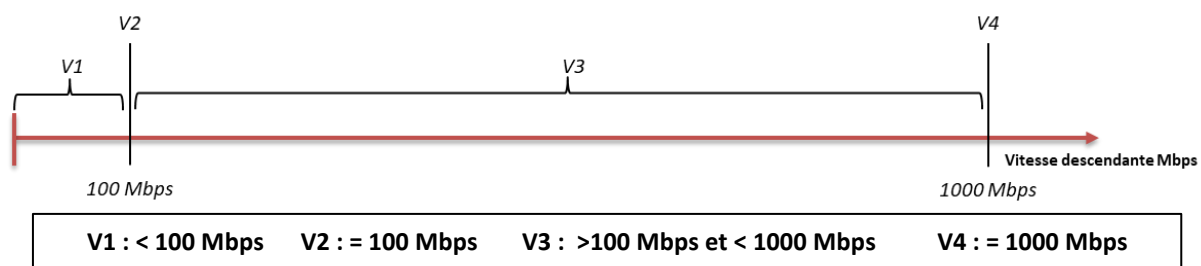
2. Résultats de l'étude de l'offre de services Internet fixe

CADRE ANALYTIQUE DE L'ÉTUDE

Les offres reprises dans ce rapport ont été étudiées suivant la typologie de services Internet fixe et des profils de consommation de téléphonie fixe, services mobiles et télévision définie dans la méthodologie. **Quatre combinaisons ou types de services ont été définies suivant différentes associations de services proposés, du « simple-play » au « quadruple play » :**



Les combinaisons retenues pour la présente étude sont celles qui sont les plus vendues sur le marché de détail luxembourgeois. Suivant les statistiques établies par l'Institut, elles représentent 85% des raccordements effectués fin 2019. Par ailleurs, une des caractéristiques principales des offres de services Internet fixe est la vitesse descendante (ou débit descendant) déclaré par les prestataires. Suivant la méthodologie, **quatre niveaux de vitesse ont été définies :**



Ainsi, l'étude des coûts mensuels des services Internet fixe est basée sur une classification de service qui prend en compte la combinaison d'accès Internet fixe selon la vitesse descendante déclarée par les prestataires et de services auxiliaires.

De plus, des profils de consommation de téléphonie fixe et de services mobiles ont été définis pour les combinaisons de services Internet fixe intégrant la téléphonie fixe et les services mobiles .

Concernant la téléphonie fixe, le profil de consommation inclut des appels en national et international vers fixe et mobile. Concernant la téléphonie mobile, il inclut des appels en national/roaming et en international, des SMS et de l'Internet mobile. Concernant la télévision, l'offre de service de télévision de base est prise en compte pour les calculs des coûts mensuels.

Le chapitre 1.2 présente la classification des services Internet fixe et les profils de consommation de téléphonie fixe, services mobiles et télévision (p. 47).

Le calcul des coûts mensuels par type de service incluant les profils de consommation de téléphonie fixe, services mobiles et télévision permet de déterminer les offres de services Internet fixe les moins chères pour chacun des types de produits définis.

Les graphiques, établis par type de service, présentent les offres les moins chères correspondant à la combinaison de services et à la vitesse descendante définies. Plus précisément, **seules les offres de services Internet fixe, dont le coût mensuel est inférieur au double⁴ du coût mensuel de l'offre la moins chère, ont été sélectionnées et présentées dans les graphiques pour chaque type de service défini.** Dans certains cas, une option complétant le forfait en téléphonie fixe ou en services mobiles a été prise en compte afin de compléter le forfait de l'offre de base. Cette approche permet de donner un aperçu général des offres de services Internet fixe dont les caractéristiques répondent à l'usage des services de télécommunications (Internet fixe / téléphonie fixe / télévision / services mobiles) prédéfinis.

Les offres sont classifiées selon la vitesse descendante annoncée par les prestataires, laquelle peut diverger de la vitesse effective, particulièrement dans le cas de raccordements en technologie VDSL.

Il existe différentes technologies utilisées au Luxembourg permettant de fournir les services Internet fixe. Il s'agit de la **fibres optiques, de la paire de cuivre xDSL/VDSL et du câble CATV.** La fibre optique et le câble CATV permettent de fournir des services Internet fixe ultra haut débit, c'est-à-dire une vitesse allant jusqu'à 1 000 Mbps, alors que le cuivre VDSL assure une vitesse de 100 Mbps maximum. Ainsi, les vitesses V3 et V4 concernent les technologies fibre optique et câble et seules les offres basées sur ces technologies sont sélectionnées pour ces vitesses. En revanche, les vitesses V1 et V2 concernent principalement les technologies cuivre VDSL et câble CATV.

Aucune des technologies utilisées par les prestataires, que ce soit fibre optique, cuivre VDSL ou câble CATV, n'est disponible l'ensemble du territoire luxembourgeois. Le taux de couverture de chacune de ces technologies est d'environ 67% pour la fibre optique, d'environ 75% pour le cuivre VDSL et de 84% pour le câble CATV fin 2019, selon les statistiques établies par l'Institut⁵. Ainsi, **les offres sélectionnées dans le cadre de cette étude ne sont pas disponibles sur l'entièreté du territoire luxembourgeois.** Les clients ont donc accès aux offres proposées sur le marché de détail suivant la couverture par la technologie sur laquelle sont basées les offres et suivant la présence d'un prestataire donné sur une zone géographique.

➔ Les niveaux de services Internet fixe prestés dépendent donc de la vitesse sous-jacente de la technologie disponible à une adresse donnée. Le client est invité à comparer les offres sous l'angle du

⁴ Pour intégrer un nombre significatif de prestataires dans les combinaisons de services avec une vitesse descendante <100 Mbps, la limite de sélection des offres a été augmentée de 2 à 2.5 fois le coût mensuel de l'offre la moins chère.

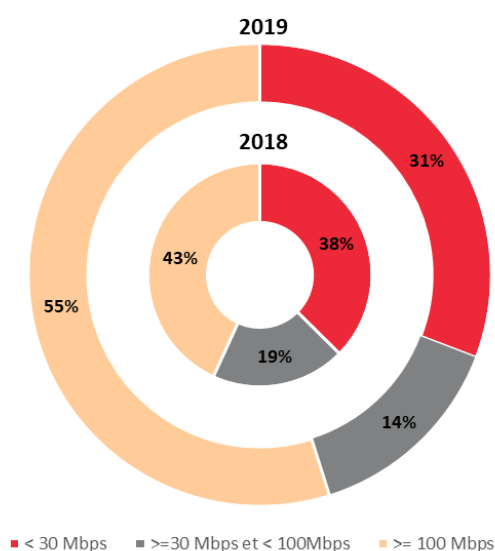
⁵ Voir lien suivant : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Statistiques/Rapports/Pages/default.aspx>

niveau de service proposé et du tarif afin de sélectionner l'offre qui lui paraît la plus adéquate selon ses besoins et ses attentes. Il peut consulter l'éligibilité de son adresse auprès des prestataires afin d'identifier les offres qui sont disponibles à l'adresse donnée.

CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ

Selon les données statistiques établies par l'Institut, la majorité des nouveaux contrats en 2019 sont des offres dont les débits descendants sont supérieurs ou égaux à 100 Mbps. Pour les clients éligibles, le débit maximal des offres commercialisées est de 1000 Mbps. Le nombre de raccordements d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbps représente 55% du total des raccordements fin 2019. Ce taux est en forte hausse de 12 points par rapport à 2018.

Évolution des vitesses en voie descendante



Certains prestataires proposent des **offres groupées**, c'est-à-dire **un ensemble de services liés à l'Internet fixe inclus dans une même offre à un prix global**. Les prestataires Eltrona et Orange commercialisent des offres groupées de quatre services, combinant Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et services mobiles. D'autres proposent des offres groupées de trois services⁶ ou même de deux services⁷. Tango, la Ville d'Esch-sur-Alzette et l'Administration communale Mondercange ne proposent pas d'offre groupée. **Le client a néanmoins la possibilité de cumuler deux, trois ou quatre services différents pour lesquels un tarif est défini**. Le tarif global de la combinaison de services ainsi composée correspond à la somme des tarifs de chacun des services pris en compte.

⁶ Les offres groupées de trois services, dites triple-play comprennent l'Internet fixe, la télédistribution, la téléphonie fixe ou les services mobiles.

⁷ Les offres groupées de deux services, dites dual-play comprennent l'Internet fixe et la téléphonie fixe. D'autres services peuvent s'y ajouter.

PRISE EN COMPTE DES OPTIONS

La majorité des offres ont été complétées par une option s'ajoutant au forfait des services de téléphonie fixe. Celle-ci permet d'adapter et de compléter l'offre proposée suivant le niveau d'usage du profil défini afin de couvrir la consommation d'un service donné tout en assurant le coût mensuel le plus bas du service donné. Pour les combinaisons de services 2P, 3P et 4P intégrant la téléphonie fixe, les offres d'Eltrona, Tango, Luxembourg Online, Ville d'Esch-sur-Alzette, l'Administration Communale Mondercange, TeleWalfer et Orange ont été complétées par une option en appels (Voir Annexe 3, liste des options prises en compte).

COÛTS MENSUELS DES OFFRES DE SERVICES INTERNET FIXE PAR PROFIL DE SERVICE

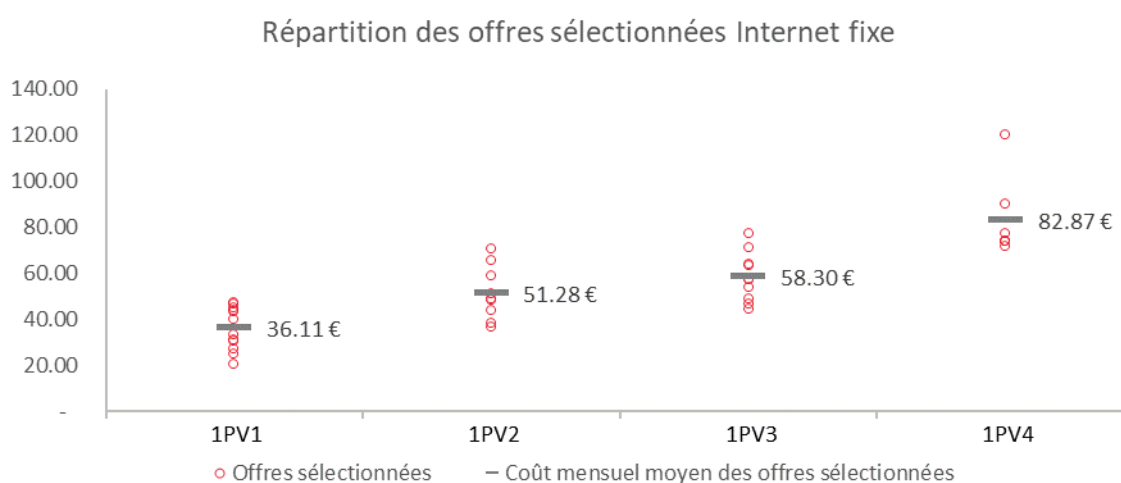
Les tableaux suivant présentent une **synthèse des calculs des coûts mensuels des offres de services Internet fixe sélectionnées par type de service**, dont les graphiques sont présentés dans le chapitre 2.2 (p. 52).

TYPE DE SERVICE 1P : INTERNET FIXE

Les offres sélectionnées représentent des offres simple-play proposées par onze opérateurs sur le marché résidentiel.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante en Mbps	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
1PV1	Internet fixe	<100 Mbps	36.11 €	20.37 €	47.15 €	12
1PV2	Internet fixe	100 Mbps	51.28 €	36.63 €	70.58 €	9
1PV3	Internet fixe	>100 et <1000 Mbps	58.30 €	44.08 €	77.15 €	10
1PV4	Internet fixe	>=1000 Mbps	82.87 €	71.63 €	119.75 €	7

Six offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 1PV1, 1PV2 et 1PV3 (soit 50%, 67% et 60% des offres sélectionnées). Cinq offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 1PV4 (soit 71% des offres sélectionnées).



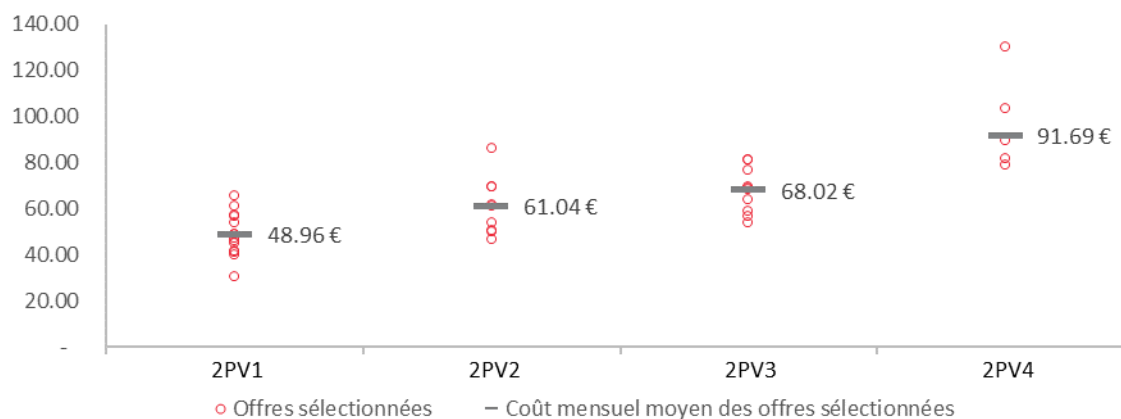
TYPE DE SERVICE 2P : INTERNET FIXE ET TÉLÉPHONIE FIXE

Les offres sélectionnées représentent des offres dual-play proposées par onze opérateurs sur le marché résidentiel.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante en Mbps	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
2PV1	Internet fixe + téléphonie fixe	<100 Mbps	48.96 €	30.37 €	65.62 €	14
2PV2	Internet fixe + téléphonie fixe	100 Mbps	61.04 €	46.63 €	86.27 €	9
2PV3	Internet fixe + téléphonie fixe	>100 et <1000 Mbps	68.02 €	53.99 €	81.34 €	10
2PV4	Internet fixe + téléphonie fixe	>=1000 Mbps	91.69 €	78.90 €	130.33 €	7

Le nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées varie par niveau de vitesse descendante. Quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 2PV2 et 2PV3 (soit 44% et 40% des offres sélectionnées). 8 offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 2PV1 (soit 57% des offres sélectionnées). 5 offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 2PV4 (soit 71% des offres sélectionnées).

Répartition des offres sélectionnées Internet fixe et téléphonie fixe

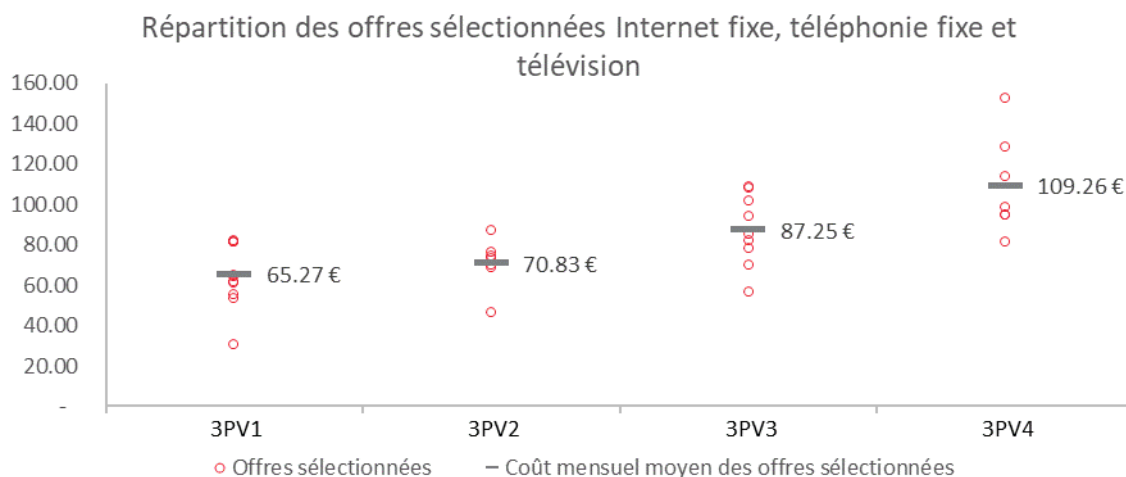


TYPE DE SERVICE 3P : INTERNET FIXE, TÉLÉPHONIE FIXE ET TÉLÉVISION

Les offres sélectionnées représentent des offres triple-play proposées par dix opérateurs sur le marché résidentiel.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante en Mbps	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
3PV1	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	<100 Mbps	65.27 €	30.37 €	81.86 €	11
3PV2	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	100 Mbps	70.83 €	46.63 €	86.86 €	7
3PV3	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	>100 et <1000 Mbps	87.25 €	56.63 €	108.69 €	9
3PV4	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	>=1000 Mbps	109.26 €	81.63 €	152.33 €	7

Le nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées varie par niveau de vitesse descendante. Sept offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 3PV1 (soit 64% des offres sélectionnées). Trois offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 3PV2 (soit 43% des offres sélectionnées). Cinq offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 3PV3 (soit 56% des offres sélectionnées). Quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 3PV4 (soit 57% des offres sélectionnées).

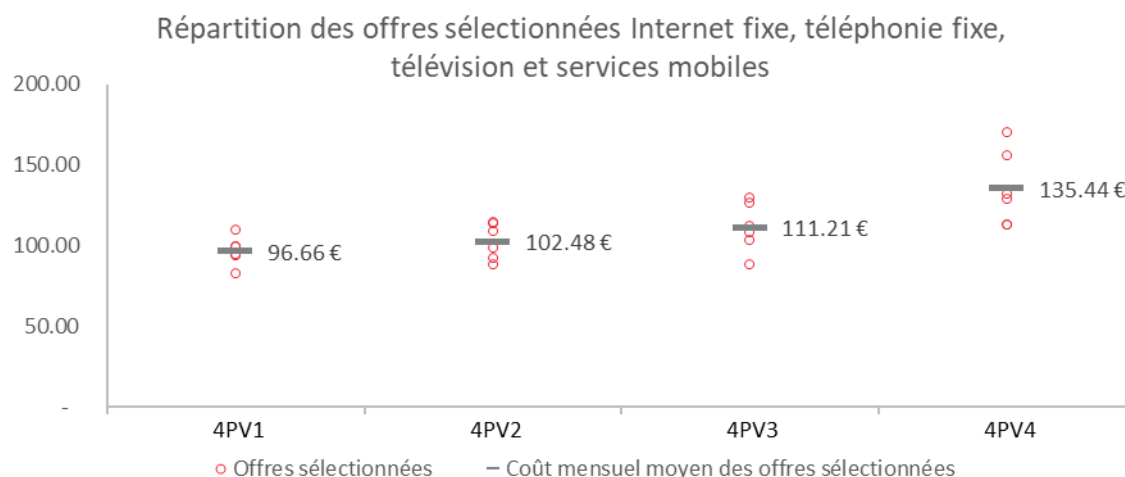


TYPE DE SERVICE 4P : INTERNET FIXE, TÉLÉPHONIE FIXE, TV ET SERVICES MOBILES

Les offres sélectionnées représentent des offres quadruple-play proposées par cinq opérateurs sur le marché résidentiel.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante en Mbps	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
4PV1	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	<100 Mbps	96.66 €	82.98 €	109.46 €	6
4PV2	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	100 Mbps	102.48 €	87.98 €	114.36 €	6
4PV3	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	>100 et <1000 Mbps	111.21 €	87.98 €	129.46 €	6
4PV4	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	>=1000 Mbps	135.44 €	112.98 €	170.32 €	6

Le nombre d'offres avec un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées varie par niveau de vitesse descendante. Trois offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 4PV1, 4PV2 et 4PV3 (soit 50% des offres sélectionnées). Quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour 4PV4 (soit 67% des offres sélectionnées).



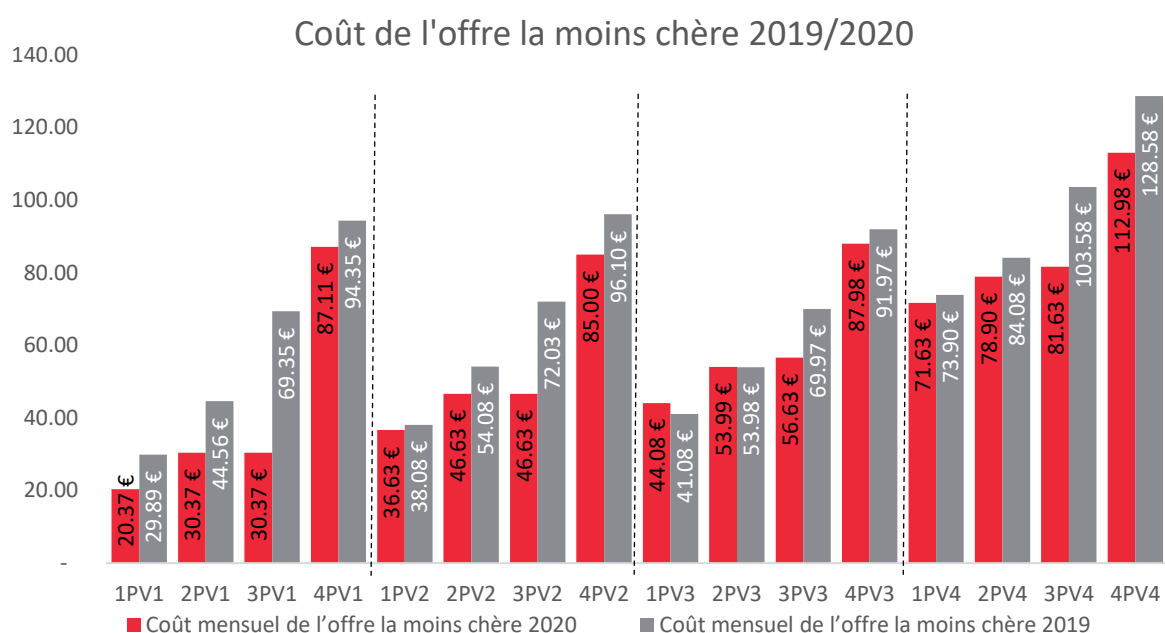
ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL DES OFFRES DE SERVICES INTERNET FIXE SÉLECTIONNÉES ENTRE 2019 ET 2020

En comparant, les coûts moyens mensuels d'une année à l'autre, on aperçoit les plus grandes fluctuations pour tous les types de services avec une vitesse descendante égale à 1000 Mbps. **Les coûts mensuels moyens de toutes les combinaisons de services avec une vitesse V4 ont diminué entre 17% et 20% entre 2019 et 2020.** Deux des six opérateurs qui proposent des offres avec des vitesses descendantes égales à 1000 Mbps, ont baissé significativement leur prix mensuel de base pour l'Internet fixe.

Les offres les moins chères ont généralement diminué entre 2019 et 2020. Seule l'offre la moins chère pour la combinaison de services 1PV3, un produit à vitesse élevé pourtant en vogue auprès des consommateurs, a augmentée de 7%. Les baisses les plus importantes peuvent être identifiées pour les combinaisons de services internet fixe, téléphonie fixe et télévision (3P) et pour les offres avec une vitesse descendante inférieure à 100Mbps (V1). Ce résultat est pourtant impacté par un panel élargi d'offres sélectionnées, notamment les offres d'opérateurs CATV locaux.

	1P	2P	3P	4P
V1	-32%	-32%	-56%	-12%
V2	-4%	-14%	-35%	-8%
V3	7%	0%	-19%	-4%
V4	-3%	-6%	-21%	-12%

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du coût des offres les moins chères par classification de services entre 2019 et 2020.



ACTIONS PROMOTIONNELLES PROPOSÉES PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES MOBILES

Les **promotions** proposées pour certaines des offres sélectionnées au moment de la consultations des offres ne sont pas prises en compte dans le calcul du coût mensuel par type de service. Du fait de leurs caractéristiques (durée limitée et éligibilité des clients), elles ne sont pas généralisables à l'ensemble des consommateurs et ne sont donc pas prises en considération dans le calcul des coûts des offres. Cependant, **le calcul des coûts des offres incluant les actions promotionnelles est présenté à la suite des graphiques dans le chapitre 2.2.** En effet, en cas d'éligibilité du client, **ces actions permettent de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1 à 18.6% sur une durée contractuelle de 24 mois.** Dans le cadre de la présente étude, **cinq prestataires⁸ de services Internet fixe ont proposé des promotions applicables suivant la méthodologie définie sur au moins un des services suivants : Internet fixe, téléphonie fixe, télévision, services mobiles.** Ce sont principalement les offres d'une vitesse supérieure à 100 Mbps, et ceci pour tous les types de services du simple-play au quadruple-play, qui font l'objet d'actions promotionnelles, avec un maximum de huit promotions pour un type de service.

⁸ Eltrona, Luxembourg Online, SFR, Tango et Visual Online

PARTIE 1. LES SERVICES MOBILES

1. Approche méthodologique

1.1. Offre de services mobiles

1.1.1. 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 étude⁹.

Prestataires de services mobiles actifs au Luxembourg
Join Experience
Luxembourg Online Mobile
Orange
POST Luxembourg
Tango

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

1.1.2. Plans tarifaires collectés

- La **collecte des offres de services mobiles sur les sites Internet des prestataires actifs sur le marché de détail luxembourgeois a eu lieu entre le 20 et le 31 janvier 2020.**
- L'**échantillon** des offres collectées reprend l'ensemble des offres de services mobiles dont les forfaits couvrent la consommation en appels, SMS et Internet mobile définie dans les profils.
- Seuls les **plans tarifaires** publiés sur le site Internet de chacun des prestataires de services sont pris en considération.
- Les **fiches signalétiques**, dont l'établissement et la publication relèvent d'une obligation réglementaire, ont également été consultées.
- L'étude concerne **uniquement les offres de services mobiles « SIM only »** avec abonnement basées sur une tarification post-paid. Les offres incluant un téléphone mobile ne font pas partie du périmètre de l'étude. De même, les offres prépayées, dont la demande décline progressivement¹⁰, ne sont pas reprises dans la présente étude.

⁹ Seuls les prestataires de services de télécommunications offrant les services mobiles non combinés à d'autres services de télécommunications ont été retenus.

¹⁰ Suivant les statistiques nationales sur les services mobiles établies par l'Institut.

- Le marché des services de télécommunications étant dynamique, il est possible que l'étude présente des plans tarifaires qui ont évolué depuis la collecte des offres début 2020 du fait de l'évolution rapide du marché.
- L'annexe 1 reprend la liste des plans tarifaires des services mobiles collectés pour cet exercice.

1.1.3. Évolution des caractéristiques des offres de services mobiles

CARACTÉRISTIQUES DES FORFAITS DES OFFRES COLLECTÉES

La majorité des offres comportent des forfaits sans distinction entre appel et sms. De plus, ces mêmes forfaits ne distinguent plus les consommations nationales, roaming et internationales, aussi bien pour les appels/sms que pour l'Internet mobile. Depuis le 15 juin 2017¹¹, les communications (appels et sms) et la consommation d'Internet mobile en roaming effectuées par un consommateur luxembourgeois se trouvant dans un État membre de la Communauté européenne, sont comprises dans le forfait national et ne sont plus facturées séparément.

L'échantillon du présent exercice est composé de 23 offres proposées par les prestataires de services mobiles sur le marché résidentiel luxembourgeois. Celui de l'étude de 2019 était basée sur 21 offres.

Les forfaits appels/sms des offres collectées sont de niveau équivalent à ceux proposés en 2019. Les forfaits des services Internet mobile ont été relevés de 0.5 GB, 1 GB ou 3 GB pour 1/3 des offres proposées, sans que cela n'entraîne, pour autant, une augmentation du tarif de ces offres.

D'un point de vue général, les tarifs des offres collectées ont été maintenus à leur niveau de 2019, hormis quelques exceptions. Les évolutions constatées sont peu nombreuses et très faibles, de l'ordre d'un euro. En effet, le tarif de deux offres a baissé d'un euro avec une hausse du forfait Internet mobile, et celui d'une offre a augmenté d'un euro alors que le forfait Internet mobile a diminué de 2 GB.

Le niveau du forfait Internet mobile est la composante essentielle des offres. En effet, certains prestataires proposent différentes offres avec un forfait appel/sms identique mais avec un forfait internet mobile différent. Le tarif de ces offres est donc défini sur la base du niveau du forfait Internet mobile, indépendamment du forfait appels/sms.

Tous les prestataires proposent des forfaits très élevés comportant 1 000 à 6 000 unités en appels/sms et jusque 50 GB en Internet mobile. En ce qui concerne l'Internet mobile, les forfaits les plus chers comportent, en plus du forfait Europe de 30 GB à 50 GB, un forfait Internet mobile de 1 GB à 42 GB utilisable aux USA, au Canada, voire en Chine et/ou autres pays; et dans certains cas, le forfait Internet mobile au Luxembourg est illimité. L'introduction du principe du roaming pour des pays hors Union européenne dans les forfaits les plus chers avait été constatée lors de l'exercice précédent, mais s'est généralisée dans les offres proposées en début 2020. L'ensemble des prestataires, excepté un, proposent actuellement ce type d'offres. Selon la méthodologie définie par l'Institut, ces offres n'ont pas été intégrées dans l'échantillon de collecte car elles comprennent des forfaits trop élevés par rapport aux profils de consommation. En effet, les forfaits moins élevés dont les tarifs sont plus

¹¹ Conformément au règlement (UE) n°531/2012 et au règlement d'exécution (UE) 2016/2286 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union

attractifs, couvrent les niveaux de consommation des différents profils. Les profils de consommation sont décrits en détail dans le chapitre suivant 1.2.

OPTIONS PROPOSÉES DANS LES OFFRES COLLECTÉES

Différents types d'options sont offerts aux clients en complément des forfaits. Certaines options permettent de compléter le forfait en appels/SMS ou en Internet mobile afin de couvrir les consommations définies tout en assurant un coût raisonnable à l'utilisateur. D'autres permettent aux clients de bénéficier de services complémentaires, comme par exemple une capacité de stockage de données, dite « Cloud » plus importante, voire illimitée, consommation de données en streaming et sur réseaux sociaux. Enfin, les prestataires proposent des options permettant de bloquer les communications en cas de dépassement du forfait souscrit notamment en Internet mobile.

PRINCIPE DE FAIRE USE POLICY

Les offres de services mobiles peuvent inclure le principe de « Faire Use Policy », qui établit une limite d'usage en appels, SMS et Internet mobile en roaming. Cette limite, qui est encadrée par la réglementation européenne, correspond à une utilisation raisonnable des services mobiles en roaming. Au-delà d'un certain seuil de consommation, une surcharge tarifaire réglementée peut être appliquée. Ainsi, certaines offres sélectionnées dans la présente étude comportent le principe « Faire Use Policy », pour autant, le niveau de consommation en appels/SMS et en Internet mobile, tel que défini dans les cinq profils, est inférieur aux seuils fixés selon ce principe.

➡ **Pour le consommateur, les critères de sélection d'une offre de services mobiles sont le niveau d'usage en appels et de SMS, mais surtout la nature et le degré d'utilisation de l'Internet mobile** ainsi que les services annexes proposés par les prestataires.

1.2. Profils de consommation des services mobiles

La présente étude repose sur des profils définis à partir du comportement et des habitudes de consommation des clients. **Ces profils permettent de comparer les différentes offres des prestataires sur des bases identiques, objectives et connues.**

Chaque profil de consommation correspond à un usage prédéfini de services mobiles (appels/SMS/Internet mobile) et permet de définir le coût mensuel de l'usage d'un service donné pour un consommateur. Ainsi, **il est possible de déterminer les plans tarifaires les plus avantageux de chacun des prestataires par profil de consommation.**

Les profils ont été déterminés selon trois critères :

- le service mobile presté : appels, SMS, Internet mobile

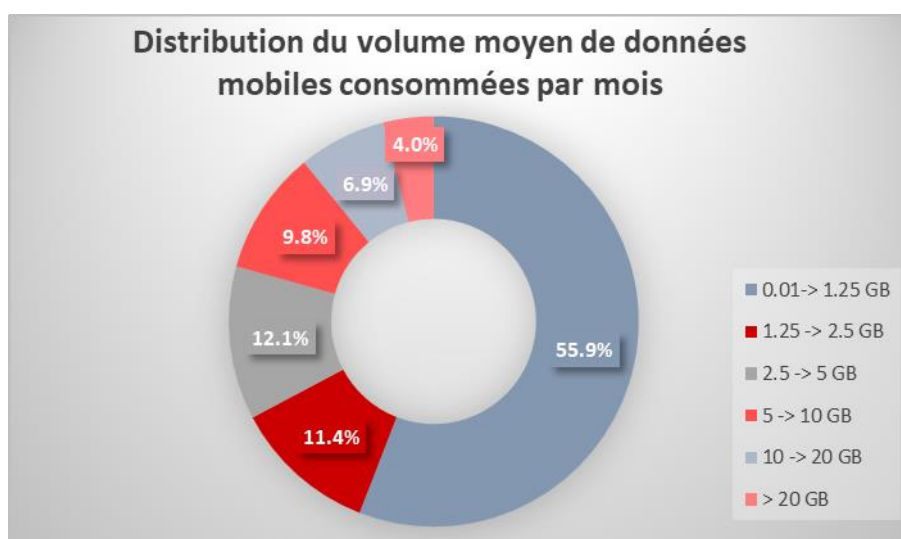
- la nature de la consommation : nationale/roaming et internationale
- le degré d'utilisation : faible, modéré, moyen, élevé et intensif.

Ainsi, les **cinq profils de consommation définis reposent sur les services appels, SMS et Internet mobile en communication nationale/roaming et internationale suivant un niveau d'utilisation faible, modéré, moyen, élevé et intensif**. Ils couvrent donc une large gamme de consommation de services mobiles sur la base des utilisations avérées des clients luxembourgeois. Le profil P3 est le profil correspondant à l'usage moyen en Internet mobile du consommateur luxembourgeois.

Les niveaux de consommation de chacun des profils définis pour les besoins de l'étude 2018 ont été maintenus pour le présent exercice.

Les profils de consommation présentent une cohérence avec les données statistiques¹² concernant la distribution du volume mensuel moyen des données mobiles consommées par carte SIM.

Comme le montre le graphique ci-dessous, près de 56% des utilisateurs consomment moins de 1.25 GB de données mobiles par mois ; ce niveau d'utilisation correspond aux profils de consommation faible et modéré P1 et P2. Plus de 11% des utilisateurs consomment entre 1.25 GB et 2.5 GB, niveau qui correspond au profil P3. Le niveau de consommation entre 2.5 GB et 5 GB regroupent 12% des utilisateurs ; ce niveau est repris dans le profil P4. Moins de 10% des abonnés à un réseau mobile utilisent entre 5 et 10 GB par mois. Ce volume de données mobiles utilisées correspond au profil de consommation P5.



¹² Les données statistiques au 30 juin 2019 collectées par l'ILR auprès des prestataires de services mobiles. Voir le rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2019, ILR.

Les profils de consommation (P1 à P5) sont repris dans le tableau ci-dessous.

Type	Profil	Description
P1	Usage faible en appels/sms (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 SMS, pas d'Internet mobile + 30 minutes d'appel vers l'international
P2	Usage modéré en appels/sms/data	170 minutes d'appel, 200 SMS, 1.25 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel vers l'international
P3	Usage moyen en appels/sms/data	400 minutes d'appel, 500 SMS, 2.5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international
P4	Usage élevé en appels/sms/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, 5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international
P5	Usage intensif en appels/sms/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, 10 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international

➔ Le client 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 suivant ses besoins en termes de forfait et de services. À travers cette étude, 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.

1.3. Méthodologie générale

- Le calcul des coûts mensuels des offres de services mobiles sont présentés dans des **graphiques présentant les plans tarifaires les moins chers par profil de consommation défini**.
- **Les offres sélectionnées pour chaque profil sont les offres, dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères. Les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus.** Ainsi, les offres dont le coût mensuel est trop élevé ne sont donc pas sélectionnées, car elles ne s'avèrent pas adaptées aux besoins du profil donné.
- Pour chaque plan tarifaire, le **coût mensuel d'utilisation d'un service** (appels, sms et Internet mobile) est déterminé sur la base du forfait mensuel, des tarifs hors forfait, des options proposées, suivant le niveau de consommation en appels, sms et Internet mobile du profil considéré.
- Les **promotions** proposées par certains prestataires au moment de la collecte des données ne sont pas prises en compte pour la sélection des offres. En effet, les promotions sont limitées dans le temps et visent en général, un type de consommateurs comme par exemple, nouveaux clients ou clients d'autres services, souscription en ligne uniquement ... Elles ne s'appliquent donc pas de manière générale à l'ensemble des consommateurs répondant à un profil de consommation donné. Néanmoins, **les promotions sont documentées dans un paragraphe dédié. Elles sont intégrées et lissées dans le calcul du coût mensuel des offres concernées** sur une durée de 12 mois (durée du contrat).

- La **durée d'engagement contractuel des offres de services mobiles est d'un mois ou de 12 mois selon les offres**. Un contrat de courte durée (un mois par exemple), est plus favorable au 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.
- Cette étude porte uniquement sur **les aspects tarifaires des offres proposées** sur le marché des télécommunications. Les caractéristiques concernant la qualité de service (helpdesk, indisponibilité du réseau, vitesses réelles, éligibilité ...) ou des fonctionnalités complémentaires telles que l'identification du numéro d'appel, l'enregistrement des messages vocaux, l'accès à des points publics Wifi..., ne sont pas prises en compte dans l'examen des plans tarifaires.
- Les calculs des coûts des communications (appels, sms et Internet mobile) sont effectués en considérant les principes énoncés dans la réglementation européenne en vigueur, et notamment celle concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.
- Conformément à la réglementation, les offres peuvent inclure le principe de « **Faire Use Policy** », c'est-à-dire une limite d'usage raisonnable dans la consommation en appels, sms et Internet mobile en roaming. Cette limite correspond à une utilisation raisonnable des services mobiles en roaming.

2. Étude des coûts mensuels des offres de services mobiles

2.1. Principes de calcul des coûts mensuels des offres

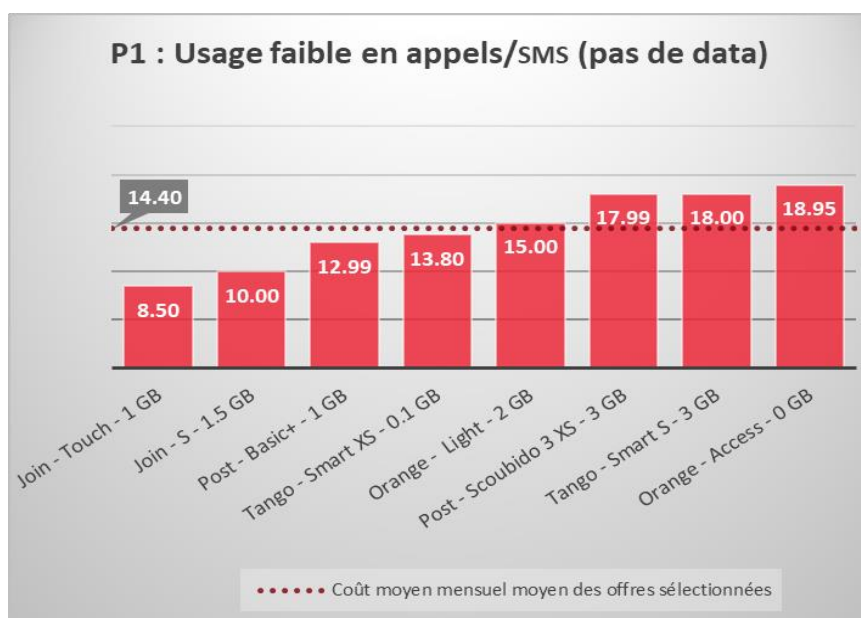
- Les offres sont répertoriées dans les graphiques par le nom du prestataire de services, le nom de l'offre, ainsi que le forfait Internet mobile.
- Le **coût mensuel d'une offre** est calculé sur la base du tarif mensuel de l'offre, du forfait en minutes d'appel, en SMS et en Internet mobile, et selon le cas, les options disponibles et les tarifs hors forfait appel/SMS/données mobiles. Ces paramètres permettent de calculer le coût mensuel d'une offre pour chaque profil de consommation.
- Le calcul mensuel est basé sur les conditions renseignées sur le site Internet des prestataires de services au moment de la collecte.
- Lorsqu'une offre prévoit un **forfait global pour les appels et les SMS**, le forfait est partagé 50/50 entre appels et SMS; dans le cas où le forfait n'est pas suffisant, le restant des appels et des SMS est calculé sur la base des tarifs hors forfait ou d'une option.
- Lorsque le forfait inclut les **communications nationales/roaming et internationales**, le forfait est alloué, en premier lieu à la consommation nationale/roaming, puis le restant est alloué aux communications internationales.
- 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 dans le calcul du coût mensuel.
- Dans le cas des **communications hors forfait**, le calcul est basé sur le tarif hors forfait vers une ligne mobile si l'offre prévoit des tarifs différents vers le fixe et vers le mobile.
- Suivant l'offre considérée, la consommation en appels, SMS ou Internet mobile peut dépasser le forfait inclus dans une offre. Si le tarif hors-forfait induit un coût mensuel trop élevé, une **option** peut être retenue dans le calcul du coût afin d'obtenir le coût mensuel le plus bas pour le consommateur. De fait, les options permettent d'adapter et de compléter le forfait afin de couvrir la consommation en appel/SMS et/ou en Internet mobile d'un profil donné tout en maintenant un coût avantageux pour le client. Lorsqu'une option a été activée, le nom de l'offre concernée est complété par un astérisque dans les graphiques.
- Les **appels entrants** font l'objet d'une facturation dans certaines offres. Ce coût (ou impact) n'est cependant pas répercuté dans le calcul des coûts mensuels.
- Des **frais d'activation** sont prévus dans certaines offres. Ceux-ci ne sont pas pris en considération car ce sont des frais ponctuels dont le montant mensualisé sur la durée minimum du contrat (12 mois) a un très faible effet sur le coût mensuel de l'offre concernée.
- Les **prix mentionnés sont TVA** comprise afin de refléter le coût réellement supporté par le client.

2.2. Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation

2.2.1. Profil de consommation P1

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

Type	Profil	Description
P1	Usage faible en appels/SMS (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 SMS, pas d'Internet mobile + 30 minutes d'appel vers l'international



13

Offre la moins chère – P1	Join Touch – 1 GB	8.50 €
----------------------------------	--------------------------	---------------

➔ Trois offres sélectionnées pour le profil P1 le sont aussi pour les profils P2 et P3 et figurent parmi les trois offres les moins chères des profils P2 ou P3.

Une des trois offres les moins chères de P1 (Join S – 1.5 GB) correspond également à l'offre la moins chère de profil P2.

¹³ Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été sélectionnées pour chaque profil défini.

ACTIONS PROMOTIONNELLES

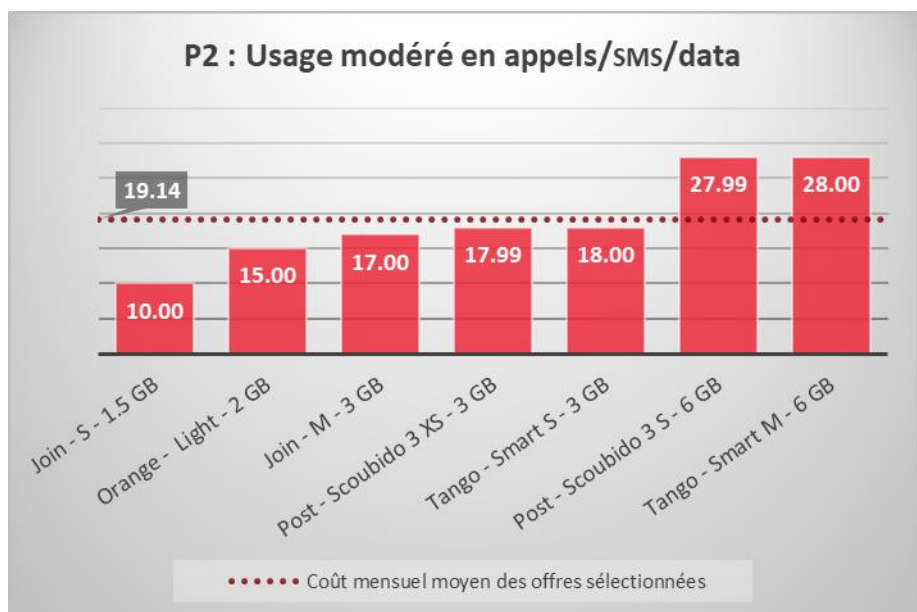
Trois offres sélectionnées pour P1 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020. Les promotions sont intégrées dans le calcul du coût mensuel des offres sur une durée de 12 mois. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de chacune des offres concernées de 0.85 à 3.06 euros, soit entre 6.2% et 17%. L'une d'entre elles figurent, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel «promotion»	Réduction mensuelle
Join - S - 1.5 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 7 €/mois pendant 6 mois puis 10 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	8.50 €	1.50 € - 15%
Tango - Smart XS - 0.1 GB	Durée : non précisée Conditions : 4.15 €/mois pendant 1 an - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	12.95 €	0.85 € - 6.2%
Tango - Smart S - 3 GB	Durée : non précisée Conditions : 14.94 €/mois pendant 1 an - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	14.94 €	3.06 € - 17%

2.2.2. Profil de consommation P2

Le profil de consommation P2 est caractérisé par un niveau modéré de communications (appels et sms) nationales/roaming et internationales et un usage faible d'Internet mobile en national/roaming.

Type	Profil	Description
P2	Usage modéré en appels/SMS/data	170 minutes d'appel, 200 SMS, 1.25 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel vers l'international



14

Offre la moins chère – P2	Join S – 1.5 GB	10.00 €
----------------------------------	------------------------	----------------

➔ Six offres sur les sept sélectionnées pour P2, le sont également pour P3. Une de ces offres figure parmi les trois offres les moins chères des profils P2 et P3.

Par ailleurs, deux offres sélectionnées pour le profil P2 le sont également pour les profils P3 et P4. L'une d'elles constitue l'offre la moins chère de P3, P4, P5 et figure parmi les offres les moins chères du profil P2.

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le profil P2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020. Les promotions sont intégrées dans le calcul du coût mensuel des offres sur une durée de 12 mois. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.50 à 4.76 euros. Les promotions permettent de réduire les coûts mensuels de 17% à 20.6% suivant l'offre concernée. Deux d'entre elles figurent, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

¹⁴ Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été sélectionnées pour chaque profil défini.

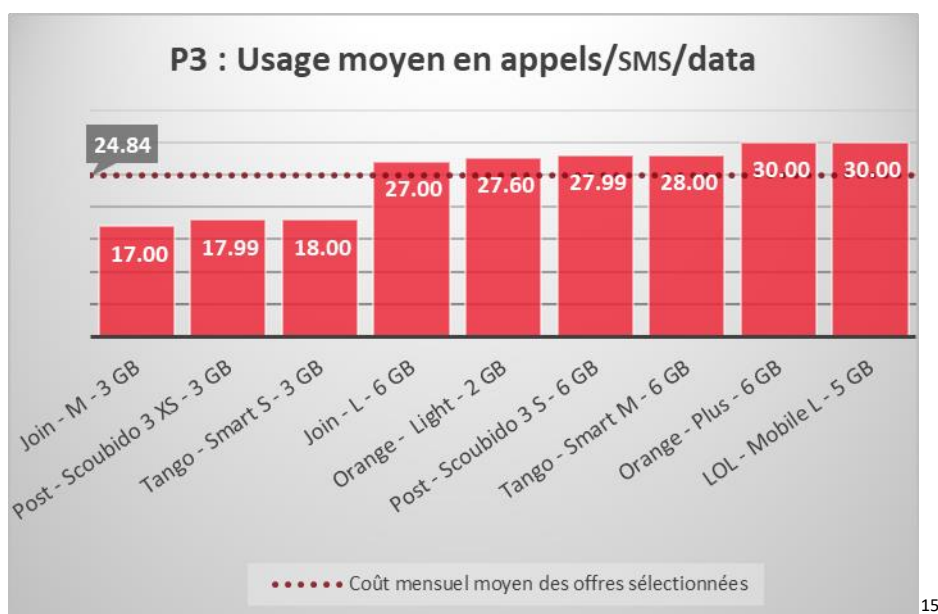
Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel «promotion»	Réduction mensuelle
Join - S - 1.5 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 7 €/mois pendant 6 mois puis 10 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	8.50 €	1.50 € - 15%
Join - M - 3 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 10 €/mois pendant 6 mois puis 17 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	13.50 €	3.50 € - 20.6%
Tango - Smart S - 3 GB	Durée : non précisée Conditions : 14.94 €/mois pendant 1 an - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	14.94 €	3.06 € - 17%
Tango - Smart M - 6 GB	Durée : non précisée Conditions : 23.24 €/mois pendant 1 an - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	23.24 €	4.76 € - 17%

2.2.3. Profil de consommation P3

Le profil de consommation P3 est caractérisé par un niveau élevé de communications (appels et SMS) et un niveau moyen de consultation d'Internet mobile.

Le profil P3 est le profil correspondant à l'usage moyen en Internet mobile du consommateur luxembourgeois selon les statistiques établies par l'Institut.

Type	Profil	Description
P3	Usage moyen en appels/sms/data	400 minutes d'appel, 500 SMS, 2.5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international



15

Offre la moins chère – P3	Join M – 1.5 GB	17.00 €
----------------------------------	------------------------	----------------

➔ Quatre offres sélectionnées pour P3 le sont également pour les profils P4 et P5. L'une d'entre elles constitue l'offre la moins chère pour ces trois profils.

Une des offres les moins chères du profil P3 figure également parmi les trois offres les moins chères du profil P2.

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le profil P3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020. Les promotions sont intégrées dans le calcul du coût mensuel des offres sur une durée de 12 mois. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.06 à 5.00 euros. Les promotions permettent de réduire les coûts mensuels de 17% à 20.6% suivant l'offre concernée. Deux d'entre elles figurent, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

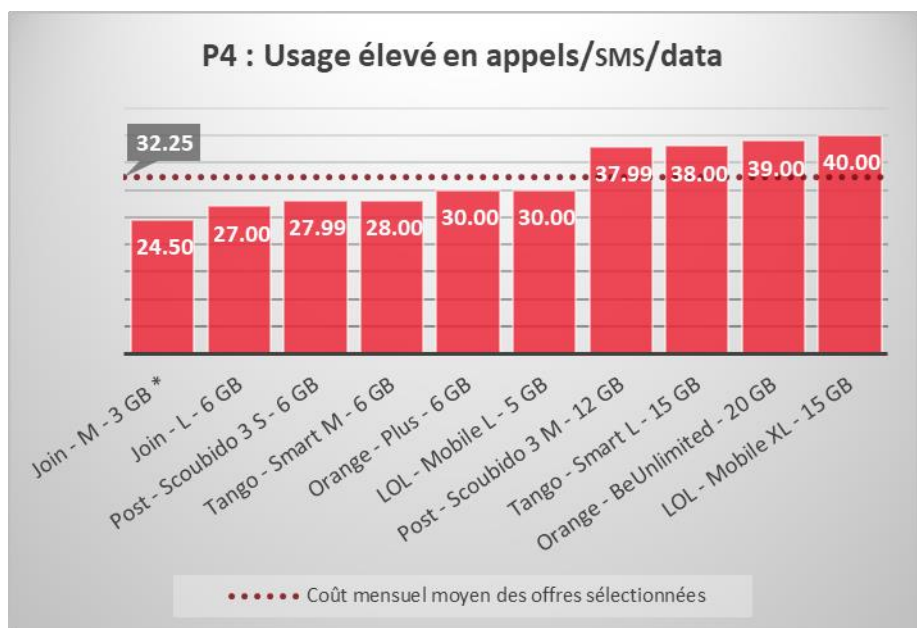
¹⁵ Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été sélectionnées pour chaque profil défini.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel «promotion»	Réduction mensuelle
Join - M - 3 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 10 €/mois pendant 6 mois puis 17 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	13.50 €	3.50 € - 20.6%
Tango - Smart S - 3 GB	Durée : non précisée Conditions : 14.94 €/mois pendant 1 an au lieu de 18 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	14.94 €	3.06 € - 17%
Join - L - 6 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 17 €/mois pendant 6 mois puis 27 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	22.00 €	5.00 € - 18.5%
Tango - Smart M - 6 GB	Durée : non précisée Conditions : 23.24 €/mois pendant 1 an au lieu de 28€/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	23.24 €	4.76 € - 17%

2.2.4. Profil de consommation P4

Le profil de consommation P4 est caractérisé par un niveau élevé de communications (appels et SMS) ainsi que de consultation d'Internet mobile en national/roaming.

Type	Profil	Description
P4	Usage élevé en appels/SMS/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, 5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international



16

Offre la moins chère – P4	Join M – 3 GB (option Internet mobile incluse)	24.50 €
----------------------------------	---	----------------

➔ Trois des quatre offres les moins chères de P4 figurent également parmi les offres sélectionnées pour les profils P2 et P3.

Huit offres sélectionnées pour P4 le sont également pour P5. Parmi celles-ci, les trois offres les moins chères sélectionnées pour le profil P4 le sont également pour P5.

OPTIONS

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

Prestataire + Offre + Data	Options
Join - M – 3 GB *	Data Boost S - 2.5 GB : 7.50 €

¹⁶ Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été sélectionnées pour chaque profil défini.

ACTIONS PROMOTIONNELLES

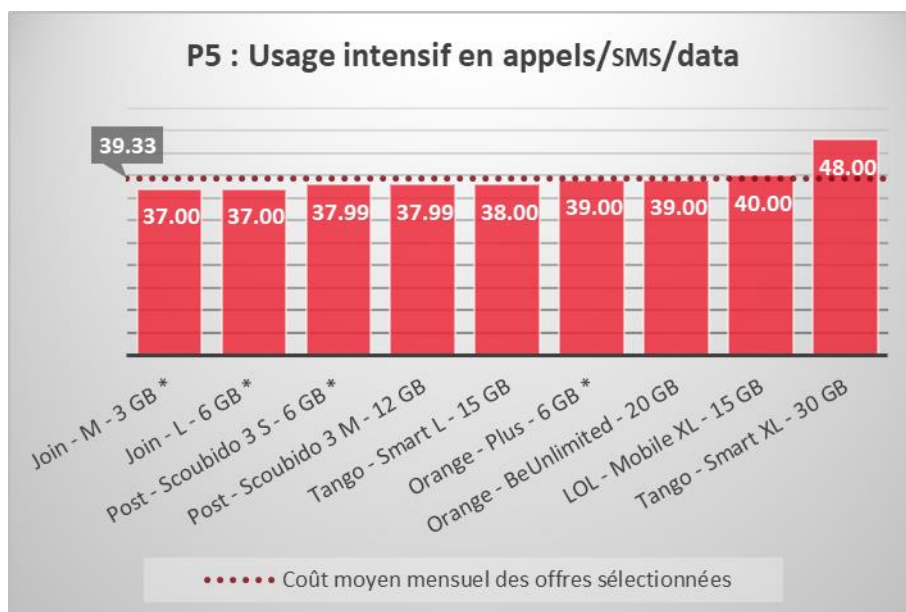
Quatre offres sélectionnées pour le profil P4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020. Les promotions sont intégrées dans le calcul du coût mensuel des offres sur une durée de 12 mois. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée de 3.50 à 6.46 euros. Les promotions permettent de réduire les coûts mensuels de 14.3% à 18.5% suivant l'offre concernée. Une des offres constitue alors l'offre la moins chère pour le profil P4. Deux d'entre elles figurent, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

Prestataire + Offre + Data			
Join - M - 3 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 10 €/mois pendant 6 mois puis 17 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	21.00 €	3.50 € - 14.3%
Join - L - 6 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 17 €/mois pendant 6 mois puis 27 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	22.00 €	5.00 € - 18.5%
Tango - Smart M - 6 GB	Durée : non précisée Conditions : 23.24 €/mois pendant 1 an au lieu de 28€/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	23.24 €	4.76 € - 17%
Tango - Smart L - 15 GB	Durée : non précisée Conditions : 31.54 €/mois pendant 1 an au lieu de 38 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	31.54 €	6.46 € - 17%

2.2.5. Profil de consommation P5

Le profil de consommation P5 est caractérisé par un niveau intensif de communications (appels et SMS) ainsi que de consultation d'Internet mobile.

Type	Profil	Description
P5	Usage intensif en appels/sms/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, 10 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international



17

Offre la moins chère – P5	Join M – 3 GB (option Internet mobile incluse)	37.00 €
----------------------------------	---	----------------

➡ Huit offres sur les neuf sélectionnées pour le profil P5 sont également sélectionnées pour un ou plusieurs autres profils.

Les trois offres les moins chères sont identiques pour les profils P5 et P4. Elles ont néanmoins été complétées par des options pour couvrir les besoins en consommation de données de P5.

OPTIONS

Pour certaines offres, une option est activée pour couvrir le niveau de consommation du profil P5 tout en bénéficiant du coût le plus bas de l'offre donnée (nom des offres suivi d'un astérisque).

Prestataire + Offre + Data	Options
Join - M – 3 GB*	Data Boost M – 4 GB : 10 €
Join - L – 6 GB*	Data Boost M – 4 GB : 10 €
Post - Scoubido 3 S - 6 GB*	ExtraVolume 5 GB: 10 €
Orange - Plus - 6 GB*	Lux + EU Data – 5 GB : 9 €

¹⁷ Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été sélectionnées pour chaque profil défini.

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le profil P5 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée respectivement de 3.50 à 8.16 euros, soit entre 9.5% et 17%. Deux d'entre elles figurent déjà, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel «promotion»	Réduction mensuelle
Join - M - 3 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 10 €/mois pendant 6 mois puis 17 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	33.50 €	3.50 € - 9.5%
Join - L - 6 GB	Durée : du 2 au 25 janvier 2020 Conditions : 17 €/mois pendant 6 mois puis 27 €/mois pour une nouvelle souscription avec engagement de 12 mois	32.00 €	5.00 € - 13.5%
Tango - Smart L - 15 GB	Durée : non précisée Conditions : 31.54 €/mois pendant 1 an au lieu de 38 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	31.54 €	6.46 € - 17%
Tango - Smart XL - 30 GB	Durée : non précisée Conditions : 39.84 €/mois pendant 1 an au lieu de 48 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	39.84 €	8.16 € - 17%

PARTIE 2. LES SERVICES INTERNET FIXE

1. Approche méthodologique

1.1. Offre de services Internet fixe

1.1.1. Prestataires de services Internet fixe

L'étude des coûts des services Internet fixe est basée sur les offres de onze prestataires de services Internet fixe actifs sur le marché de détail luxembourgeois.

Prestataires de services Internet fixe	Opérateur	Technologies
Antenne Collective Ettelbruck	local	CATV
Administration Communale de Mondercange	local	CATV
Eltrona Interdiffusion S.A.	régional	CATV
Luxembourg Online S.A.	national	Fibre, XDSL et CATV
Orange Communications Luxembourg S.A.	national	Fibre et XDSL
POST Telecom S.A.	national	Fibre et XDSL
SFR – Coditel S.à.r.l.	régional	CATV
Proximus Luxembourg S.A. / Tango	national	Fibre et XDSL
TeleWalfer	local	CATV
Ville d'Esch-sur-Alzette	local	CATV
Visual Online S.A.	national	Fibre et XDSL

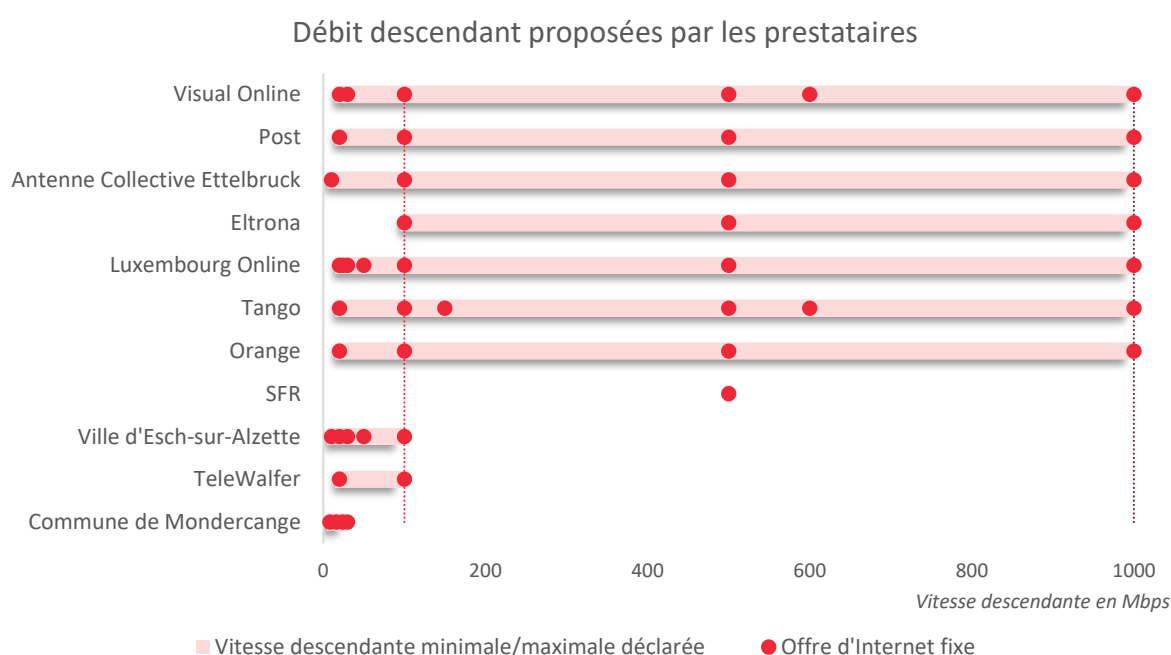
Les prestataires retenus dans le cadre de la présente étude représentent environ 98% des parts de marché des services Internet fixe vendus au Luxembourg.

1.1.2. Offres de services Internet fixe

TECHNOLOGIES

Les offres de services Internet fixe proposées par les prestataires sur le marché résidentiel sont basées sur une des trois technologies, à savoir, la fibre optique, le VDSL ou le câble CATV.

Actuellement, la fibre optique ainsi que le câble CATV, permettent de bénéficier d'une vitesse descendante allant jusque 1000 Mbps, alors qu'avec le VDSL, la vitesse descendante maximale est de 100 Mbps. Certains prestataires proposent également des offres basées sur la fibre optique avec une vitesse descendante de 150 et 600 Mbps.



Sept prestataires proposent des offres avec un débit descendant égal à 1000 Mbps. La majorité des prestataires commercialisent des offres avec une vitesse descendante inférieure ou égale à 100 Mbps. SFR ne propose qu'une seule vitesse descendante de 500 Mbps et la Commune de Mondercange, n'offre pas d'internet fixe avec une vitesse supérieure à 30 Mbps.

Les technologies de la fibre optique et du câble CATV ne sont pas uniformément disponibles sur l'ensemble du territoire luxembourgeois. En effet, leur taux de couverture s'établit à 67% du territoire pour la fibre optique et à 84% pour le câble CATV fin 2019. La couverture géographique de la fibre optique dépend de la stratégie de déploiement de cette technologie définie par Post Luxembourg et de l'avancement des travaux de mise en place de l'infrastructure. La couverture du câble CATV dépend de la présence du câblo-opérateur suivant les zones géographiques. En ce qui concerne le VDSL, cette technologie est disponible sur 75% du territoire fin 2019. **La couverture en VDSL diminue progressivement au bénéfice de la fibre optique** ; elle est passée de 91% à fin 2015 à 75% en 2019. En effet, au fur et à mesure de la progression de l'infrastructure de la fibre optique sur

le territoire, l'utilisation de la technologie VDSL régresse comme elle est remplacée par la fibre optique¹⁸.

➔ L'Institut invite les clients qui souhaitent souscrire une offre de services Internet fixe donnée, à vérifier, préalablement, la disponibilité de cette offre à l'adresse souhaitée. Cette recommandation concerne notamment les offres basées sur la fibre optique et sur le câble CATV. La notion de disponibilité des offres est reprise par les prestataire sous l'expression « **éligibilité du client** au réseau [du prestataire] ». La présente étude ne prend pas en compte le facteur d'éligibilité des offres dans la sélection des offres les moins chères et leur présentation dans les graphiques.

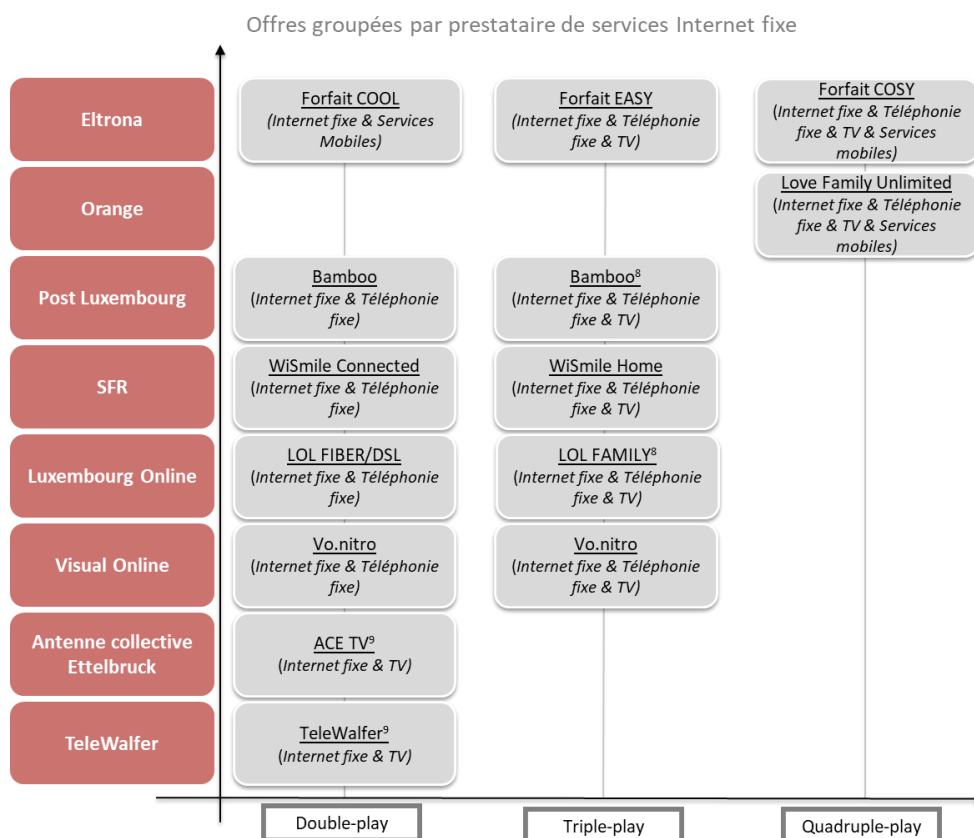
Le terme « fibre » apparaît dans l'intitulé de certaines offres ayant une vitesse descendante effective est inférieure comme les services sous-jacents ne sont pas basés sur la technologie de la fibre optique. Généralement, ces offres sont alors basées sur la technologie VDSL dont la vitesse descendante effective est inférieure à une offre basée sur de la fibre optique. Il convient de souligner que ces offres sont parfois proposées au même tarif que celles basées sur la fibre optique tout en offrant, en général, un niveau de service inférieur.

➔ Ainsi, **les niveaux de services Internet fixe prestés sont différents suivant la vitesse sous-jacente de la technologie disponible à une adresse donnée**. Le client est invité à prendre en considération les éléments tels que technologie, vitesse descendante annoncée et tarif appliqué afin de comparer les offres sous l'angle du niveau de service proposé et du tarif et de sélectionner l'offre qui lui paraît la plus adéquate selon ses besoins et ses attentes.

COMBINAISON DE SERVICES

Certains prestataires proposent des **offres groupées, c'est-à-dire un ensemble de services basés sur l'Internet fixe inclus dans une même offre à un prix global**.

¹⁸ La couverture du réseau VDSL régresse sous l'effet du « Copper Phase-Out », c'est-à-dire la déconnexion de la paire de cuivre et de son remplacement par la fibre optique aux adresses où un service basé sur la fibre optique est demandé par les clients.



Les prestataires Eltrona et Orange commercialisent des offres groupées de quatre services, dites quadruple-play, combinant Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et services mobiles. D'autres proposent des offres groupées de trois services, dites triple-play. Les prestataires Post Luxembourg, SFR, Luxembourg Online et Visual Online proposent la combinaison Internet fixe, téléphonie fixe et télévision¹⁹. TeleWalfer et Antenne collective Ettelbruck proposent une offre groupée de deux services, dite double-play, combinant Internet fixe et télévision²⁰. Les autres prestataires, Tango, Ville d'Esch-sur-Alzette et l'Administration communale Mondercange ne proposent pas d'offre groupée.

Le client a néanmoins la possibilité de cumuler deux, trois ou quatre services différents pour chacun desquels un tarif est défini. Le tarif global de la combinaison de services ainsi composée correspond à la somme des tarifs de chacun des services pris en compte. **La combinaison, incluant Internet fixe et téléphonie fixe avec une vitesse descendante supérieure ou égale à 100 Mbps est actuellement la plus demandée par les clients**; les vitesses déclarée dans les offres allant de 100 Mbps à 1000 Mbps.

Selon les statistiques de l'Institut, en 2019, **plus de 90% des services Internet fixe sont commercialisés dans des offres groupées dont le nombre est en augmentation de 11 points entre 2018 et 2019**. Le type d'offres groupées évolue vers un nombre croissant d'offres « double-play » au détriment des offres « triple-play » et « quadruple-play ».

L'échantillon des offres sélectionnées pour cette étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services Internet fixe. Selon les statistiques établies par l'Institut, **le nombre de raccordements sur base d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbps représente 55% du total des**

¹⁹ Concernant les offres de Post Luxembourg et Luxembourg Online, les services mobiles peuvent s'ajouter (forfait) à l'offre triple-play.

²⁰ Le service de téléphonie fixe peut s'ajouter à l'offre double-play.

raccordements effectués fin 2019 ; ce taux est en hausse de 12 points par rapport à 2018. Les raccordements réalisés sur base de vitesses inférieures à 100 Mbps régressent de 19%.

1.1.3. Plans tarifaires collectés

- La collecte des offres de services Internet fixe sur les sites Internet des prestataires actifs sur le marché de détail luxembourgeois a eu lieu entre le 15 et le 31 janvier 2020.
- Toute modification ou actualisation d'une offre à une date ultérieure au 31 janvier 2020 n'est pas 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 sont pris en considération.
- Les **fiches signalétiques**, dont l'établissement et la publication relèvent d'une obligation réglementaire pour les prestataires, ont également été consultées.
- L'**échantillon** des offres collectées pour cette étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services Internet fixe. Il couvre une gamme de prix et de services répondant à la typologie de services définie et permet la sélection des offres les moins chères de chaque prestataire par type de service.
- L'annexe 2 présente la liste des offres de services Internet fixe collectées, avec pour chacune d'elles le coût mensuel du type de service 1P, c'est-à-dire le service Internet fixe.
- Le marché des services de télécommunications étant dynamique, ce rapport peut présenter des plans tarifaires qui ont évolué du fait de l'évolution rapide du marché. Pour rappel, les résultats de la présente étude correspondent aux offres de services, telles que proposées par les prestataires début 2020.

1.2. Typologie des services et profils de consommation des services Internet fixe

1.2.1. Typologie des services Internet fixe

Les services Internet fixe proposés par les prestataires peuvent être combinés à d'autres services de télécommunications, tels que téléphonie fixe, télévision, services mobiles. Ainsi, **à partir de l'ensemble de la gamme de services proposés, différentes combinaisons de services sont possibles, du « simple-play », comme Internet fixe, au « quadruple play », comme Internet fixe + téléphonie fixe + télévision + services mobiles.** Dans le cadre de la présente étude, **quatre combinaisons de services ont été retenues.**

Produits	Combinaison de services
1P	Internet fixe
2P	Internet fixe + téléphonie fixe
3P	Internet fixe + téléphonie fixe + télévision
4P	Internet fixe + téléphonie fixe + télévision + services mobiles

D'autres combinaisons, comme « Internet fixe + télévision » ou « Internet fixe + télévision + services mobiles » sont également proposées aux consommateurs mais elles ne correspondent pas à des volumes de commercialisation importants et ne sont donc pas reprises dans l'étude.

Par ailleurs, les **offres de services Internet fixe proposées sur le marché de détail se déclinent chacune suivant une vitesse descendante déclarée par le prestataire** concerné. Suivant la méthodologie, **quatre vitesses ont été définies :**

Vitesse V	Débit descendant maximal
V1	< 100 Mbps
V2	= 100 Mbps
V3	> 100 Mbps et <1000 Mbps
V4	= 1000 Mbps

Ainsi, l'étude des coûts mensuels des services Internet fixe est basée sur une **typologie de services qui prend en compte la combinaison de services et la vitesse descendante** déclarée par les prestataires.

		Combinaison des services			
		1P	2P	3P	4P
Débit descendant maximal	V1	1PV1	2PV1	3PV1	4PV1
	V2	1PV2	2PV2	3PV2	4PV2
	V3	1PV3	2PV3	3PV3	4PV3
	V4	1PV4	2PV4	3PV4	4PV4

La typologie des services permet de déterminer le coût mensuel des offres correspondantes et ainsi de comparer les différentes offres des prestataires sur des bases identiques, objectives et connues. Ainsi, il est possible de définir les plans tarifaires les plus avantageux de chacun des prestataires par type de services définis.

1.2.2. Profils de consommation des services

Des profils de consommation en téléphonie fixe et en services mobiles, ainsi que le service télévision ont été définis en vue du calcul des coûts mensuels des types de produits incluant ces services.

PROFIL DE CONSOMMATION DE TÉLÉPHONIE FIXE (TF)

Le profil de consommation de téléphonie fixe pris en compte pour le calcul des coûts mensuels des offres comprend des appels nationaux/roaming et internationaux de lignes fixes vers des lignes fixes ou mobiles.

Consommation	Description
Appel national - fixe vers fixe	125 minutes
Appel national - fixe vers mobile	30 minutes
Appel international - fixe vers fixe	50 minutes

PROFIL DE CONSOMMATION DE SERVICES MOBILES (SM)

Le profil de consommation des services mobiles pris en compte pour le calcul des coûts mensuels des offres comprend des appels nationaux/roaming et internationaux, des SMS et de l'Internet mobile.

Consommation	Description
Appel national/roaming - mobile vers mobile	125 minutes
Appel international - mobile vers mobile	60 minutes
SMS national/roaming	500 SMS
Internet mobile	2.5 GB

Ce profil de consommation est caractérisé par un niveau élevé de communications (voix et SMS) et un niveau moyen de consultation d'Internet mobile. Il correspond à peu près au profil de consommation en Internet mobile du consommateur moyen luxembourgeois selon les statistiques établies par l'Institut.

PROFIL DE CONSOMMATION DE SERVICE TÉLÉVISION (TV)

L'offre de service de télévision de base est prise en compte pour les calculs des coûts mensuels, indépendamment du nombre de canaux TV et des services proposés comme l'enregistrement ou la diffusion retardée.

1.3. Méthodologie générale

- Les résultats de l'étude des tarifs des offres de services Internet fixe sont présentés dans des graphiques établis par profil de consommation présentant les coûts mensuels des plans tarifaires les moins chers.
- L'intitulé des offres reprises dans les graphiques est défini comme suit : « Nom du prestataire - Nom de l'offre / vitesse descendante affichée + Offre de télévision (si offre non groupée)+ Offre de services mobiles SM (si offre non groupée)».
- Dans un souci de représentativité des offres de services Internet fixe sélectionnées et présentées dans les graphiques, seules les offres, dont le coût mensuel est inférieur au double²¹ de celui de l'offre la moins chère, ont été retenues pour chacun des types de produits définis. Ainsi, les offres dont le coût mensuel s'avère trop élevé par rapport à celui des autres offres retenues pour un type de service donné ne sont pas sélectionnées et donc pas reprises dans les graphiques.
- Pour chaque plan tarifaire de services Internet fixe, le coût mensuel d'utilisation du service concerné est 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 type de service considéré.

²¹ Pour intégrer un nombre significatif de prestataires dans les combinaisons de services avec une vitesse descendante <100 Mbps, la limite de sélection des offres a été augmentée de 2 à 2,5 fois le coût mensuel de l'offre la moins chère.

- Les **promotions** proposées sur certaines des offres sélectionnées au moment de la collecte des données ne sont pas prises en compte dans le calcul du coût mensuel par type de service. En effet, les promotions sont limitées dans le temps et visent en général, un type de consommateurs comme par exemple, nouveaux clients ... Du fait de leurs caractéristiques (durée limitée, type de clients...), elles ne sont pas généralisables à l'ensemble des consommateurs. Elles ne sont donc pas prises en considération dans le calcul des coûts des offres par type de service. Néanmoins, le calcul des coûts incluant les offres promotionnelles de services Internet fixe est présenté à la suite des graphiques dans des paragraphes dédiés.
- La **durée minimale d'engagement contractuel** des offres de services Internet fixe est généralement défini à 24 mois dans les offres. Certains prestataires proposent une durée minimale de 12 mois. Cependant, la durée d'engagement de 24 mois a été appliquée dans les calculs des coûts mensuels de toutes les offres. La prise en compte de la durée d'engagement dans les calculs des coûts mensuels permet de mensualiser les frais uniques (activation/mise en service d'une ligne...) et les frais de location ou l'achat de modem/router.
- Concernant les services mobiles, seuls certains prestataires proposent des offres groupées incluant les services mobiles. Dans le cas contraire, une offre de service mobile correspondant au profil de consommation défini a été retenue. Elle se caractérise par un abonnement en voix, SMS et Internet mobile sans téléphone portable/ smartphone et par une tarification post-paid.
- 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, vitesses réelles, éligibilité des offres ...) 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 public WiFi, nombre de chaînes et caractéristiques des bouquets de télévision... ne sont pas prises en compte dans l'examen des plans tarifaires.
- Les calculs des coûts des services mobiles (appels, SMS et Internet mobile) sont effectués en considérant les principes énoncés notamment dans la réglementation européenne en vigueur concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.

2. Étude des coûts mensuels des offres de services Internet fixe

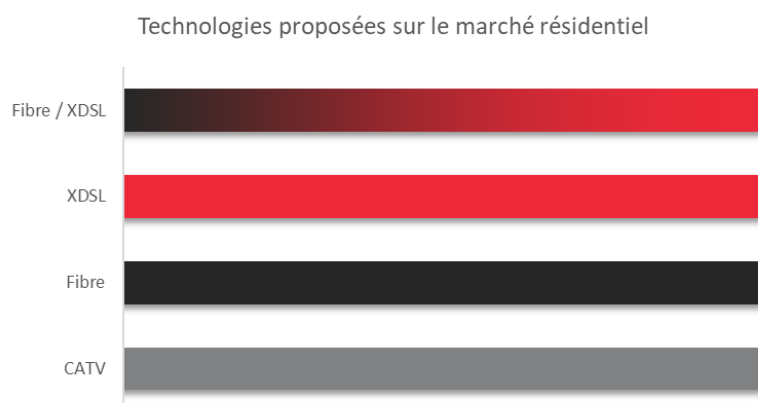
2.1. Principes de calcul des coûts mensuels

- Le coût mensuel calculé comprend l'abonnement de services Internet fixe seul et la somme des coûts mensuels des différents services compris. Pour les offres groupées, le coût mensuel comprend un tarif unique de l'ensemble des services compris. S'y ajoutent, quel que soit le cas, les frais uniques (activation/mise en service d'une ligne...), les **frais location ou l'achat** d'un modem/router proratisés sur la durée du contrat, c'est-à-dire 24 mois.

- Les calculs des coûts mensuels sont basés sur les conditions renseignées sur le site Internet des prestataires de service. Les opérateurs ont été demandés de **commenter les calculs** des coûts mensuels avant la publication de l'étude.
- Dans certains cas, une **option** a été prise en compte pour obtenir le coût mensuel le plus bas de la téléphonie fixe pour le consommateur. Elles permettent d'adapter et de compléter le forfait proposé afin de couvrir l'usage d'un service donné tout en maintenant un coût avantageux pour le client (Voir Annexe 3 la liste des options prises en compte). Lorsqu'une option est activée, le nom de l'offre est indiqué avec un astérisque (*) dans les graphiques.
- Les **frais uniques** liés à un service donné sont pris en compte et proratisés sur 24 mois dans les calculs mensuels. Ceci concerne, par exemple, les tarifs d'activation d'un service (TV par exemple) ou l'achat du modem TV ou du modem/router permettant l'accès à l'Internet fixe. Le coût d'un achat d'un **modem/router** proratisé sur 24 mois doit être comparé au coût mensuel de la location du même matériel sur la même durée. La solution la plus avantageuse est prise en compte pour le calcul du coût mensuel d'une offre donnée.
- Les frais de raccordement, souvent liés à une intervention d'un technicien à l'adresse du client ne sont pas pris en compte dans les calculs dans la mesure où la situation peut diverger d'un client à l'autre.
- Les calculs des coûts mensuels des services mobiles ont été effectués selon les principes « **Roam like at Home** » 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 **prix mentionnés sont TVA comprise** afin de refléter le coût réellement supporté par le client final.

2.2. Coûts mensuels des offres de services Internet fixe - Résultats par type de service et par profil de consommation

Les différentes technologies des offres sélectionnées, peuvent être identifier dans les graphiques dans le schéma de couleurs ci-dessous :



2.2.1. Type de service 1P : Internet fixe

Le type de service 1P regroupe les **offres de services Internet fixe**. Ce service peut être fourni **suivant différentes vitesses en voie descendante, de moins de 100 Mbps à 1000 Mbps**.

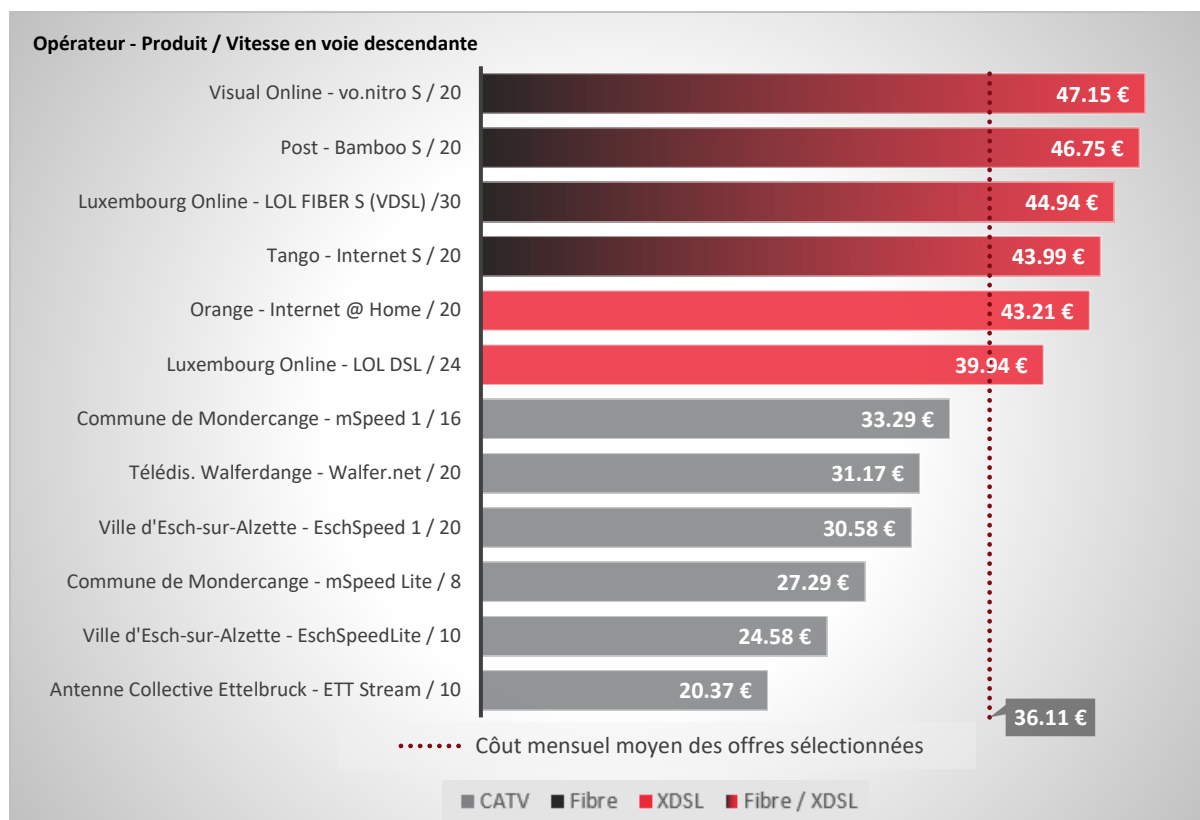
Les graphiques suivants présentent les offres de services Internet fixe sélectionnées pour chacune des vitesses présentées dans le chapitre 1.2.1. (p. 47).

Par ailleurs, **certaines offres présentées dans les graphiques ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020**. De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en compte dans les graphiques. Elles sont présentées dans un paragraphe dédié dans chacune des parties ci-après.

Enfin, le consommateur est invité à consulter le prestataire de services afin de s'assurer de **l'éligibilité de son adresse** par rapport à une offre donnée.

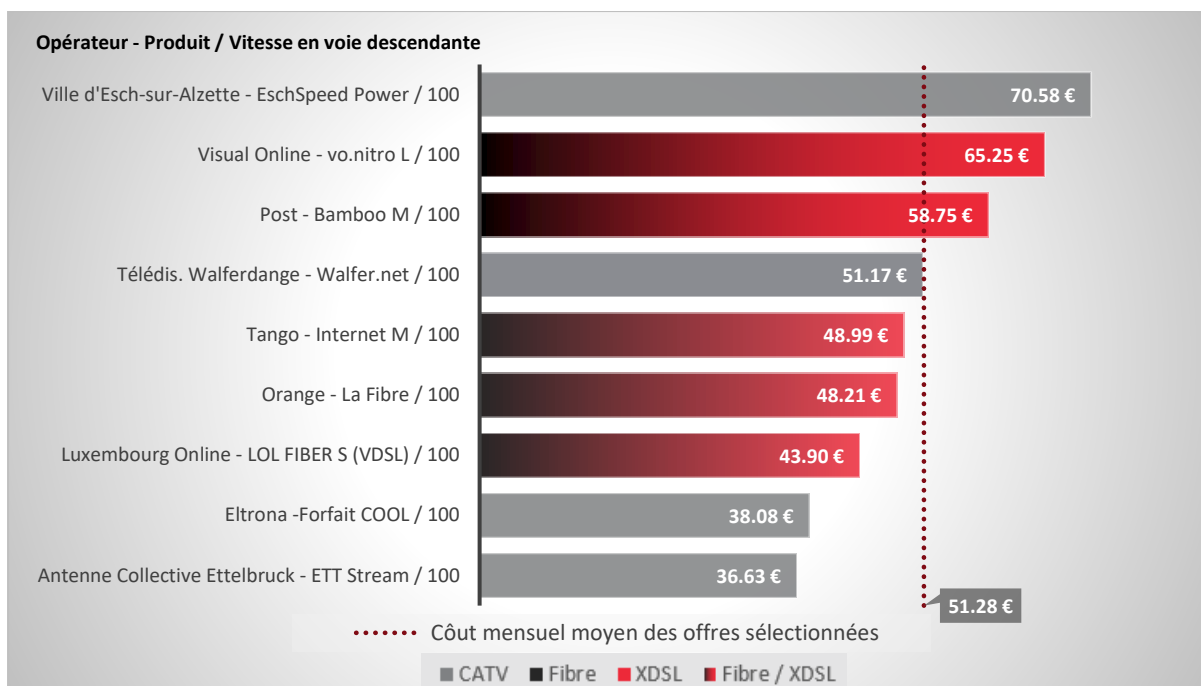
2.2.1.1 TYPE DE SERVICE 1P V1 : INTERNET FIXE – V1 < 100 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV1 est 36.11 €. L'offre la moins chère est de 20.37 € et l'offre la plus chère est 47.15 €, soit un écart de 131%.



2.2.1.2 TYPE DE SERVICE 1PV2 : Internet fixe - V2 = 100 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV2 est 51.28 €. L'offre la moins chère est 36.63 € et l'offre la plus chère est 70.58 €, soit un écart de 93%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

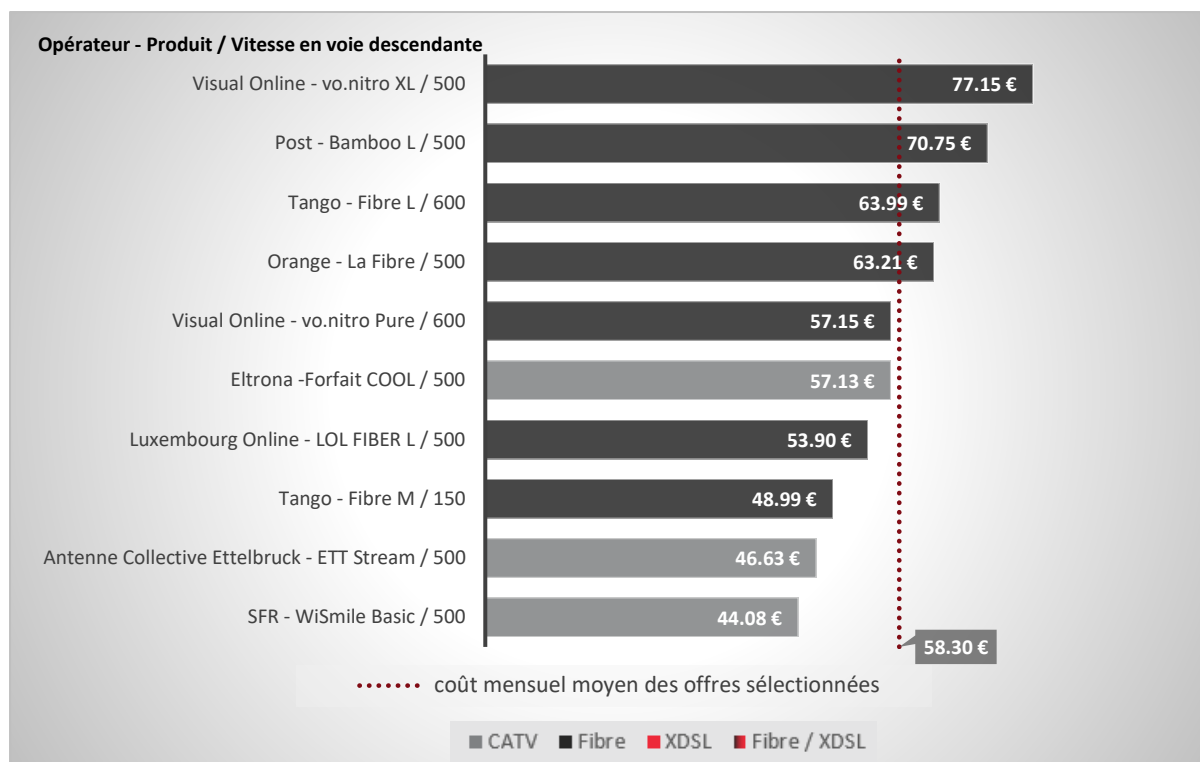
Trois offres sélectionnées pour le type de service 1PV2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.3% à 12.4%. L'offre Eltrona -Forfait COOL / 100 se rapproche de l'offre la moins chère pour le type de service 1PV2.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Eltrona - Forfait COOL / 100	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 19.95 €/mois pendant 3 mois puis 29.95 € pour un contrat d'une durée de 24 mois.	36.83 €	1.25 € -3.28%
Luxembourg Online - LOL FIBER S	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 39.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois (offre réservée aux nouveaux clients).	40.78 €	3.12 € -7.10%
Visual Online - vo.nitro L / 100	Durée : non précisée Conditions : 49.90 €/mois pendant 24 mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	57.15 €	8.10 € -12.41%

2.2.1.3 TYPE DE SERVICE 1P V3 : INTERNET FIXE – 100 Mbps < V3 < 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV3 est 58.30 €. L'offre la moins chère est 44.08 € et l'offre la plus chère est 77.15 €, soit un écart de 75%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Six offres sélectionnées pour le type de service 1PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

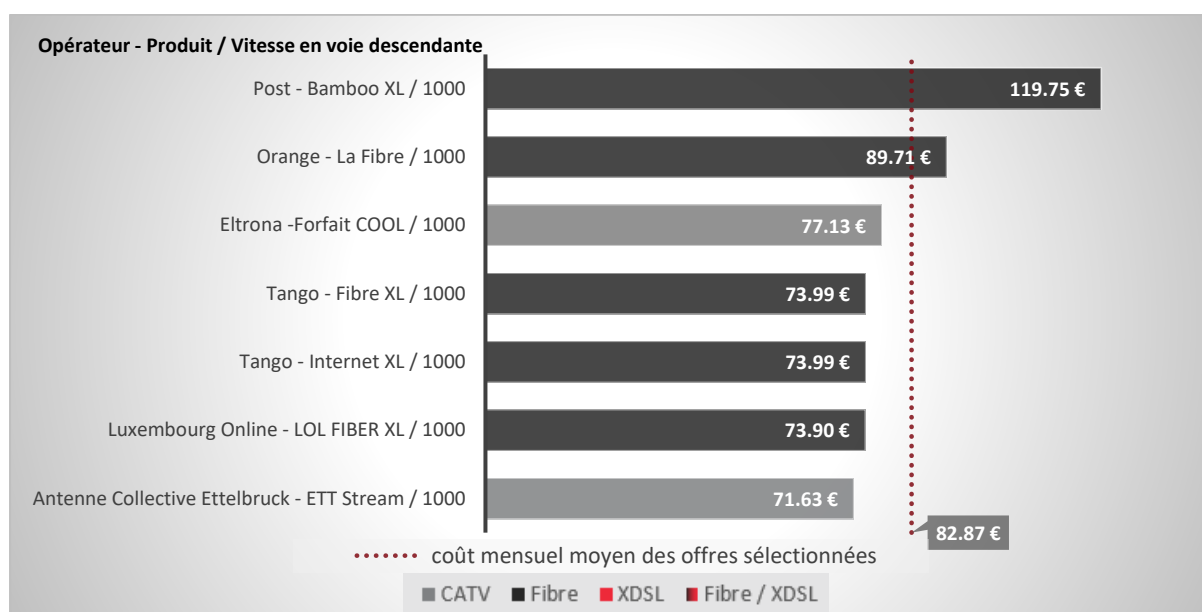
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 4.1% à 17.6%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
SFR - WiSmile Basic / 500	Durée : non précisée Conditions : 25 €/mois pendant 5 mois puis 42 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois, frais d'activation et caution du modem offerts. (réservée aux nouveaux clients)	38.46 €	5.63 € -12.76%
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 49.90€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois (réservée aux nouveaux clients).	49.53 €	4.37 € -8.11%

Eltrona -Forfait COOL / 500	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 29€/mois pendant 3 mois puis 49 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois. Location Modem Arris 5€/mois au lieu de 9€/mois.	54.74 €	2.38 € -4.17%
Visual Online - vo.nitro Pure / 600	Durée : non précisée Conditions : 9.90€/mois pendant 4 mois puis 49.90€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	50.48 €	6.67 € -11.67%
Tango - Fibre L / 600	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99€/mois pendant 6 mois puis 59.99€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	52.74 €	11.25 € -17.58%
Visual Online - vo.nitro XL / 500	Durée : non précisée Conditions : 58.00€/mois pendant 24 mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	65.25 €	11.90 € -15.43%

2.2.1.4 TYPE DE SERVICE 1P V4 : INTERNET FIXE – V4 = 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV4 est 82.87 €. L'offre la moins chère est 71.63 € et l'offre la plus chère est 119.75 €, soit un écart de 67%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 1PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.2% à 18.6%. L'offre Tango - Fibre XL / 1000 devient l'offre la moins chère en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre XL / 1000	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99€/mois pendant 6 mois puis 69.99€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	60.24 €	13.75 € -18.58%
Luxembourg Online - LOL FIBER XL / 1000	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95€/mois pendant 4 mois puis 69.90€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	64.74 €	9.16 € -12.39%
Eltrona – Cool / 1000	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 49€/mois pendant 3 mois puis 69€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	74.63 €	2.50 € -3.24%

2.2.2. Type de service 2P : Internet fixe et téléphonie fixe

Le type de service 2P regroupe les **offres de services Internet fixe combinée à la téléphonie fixe**.

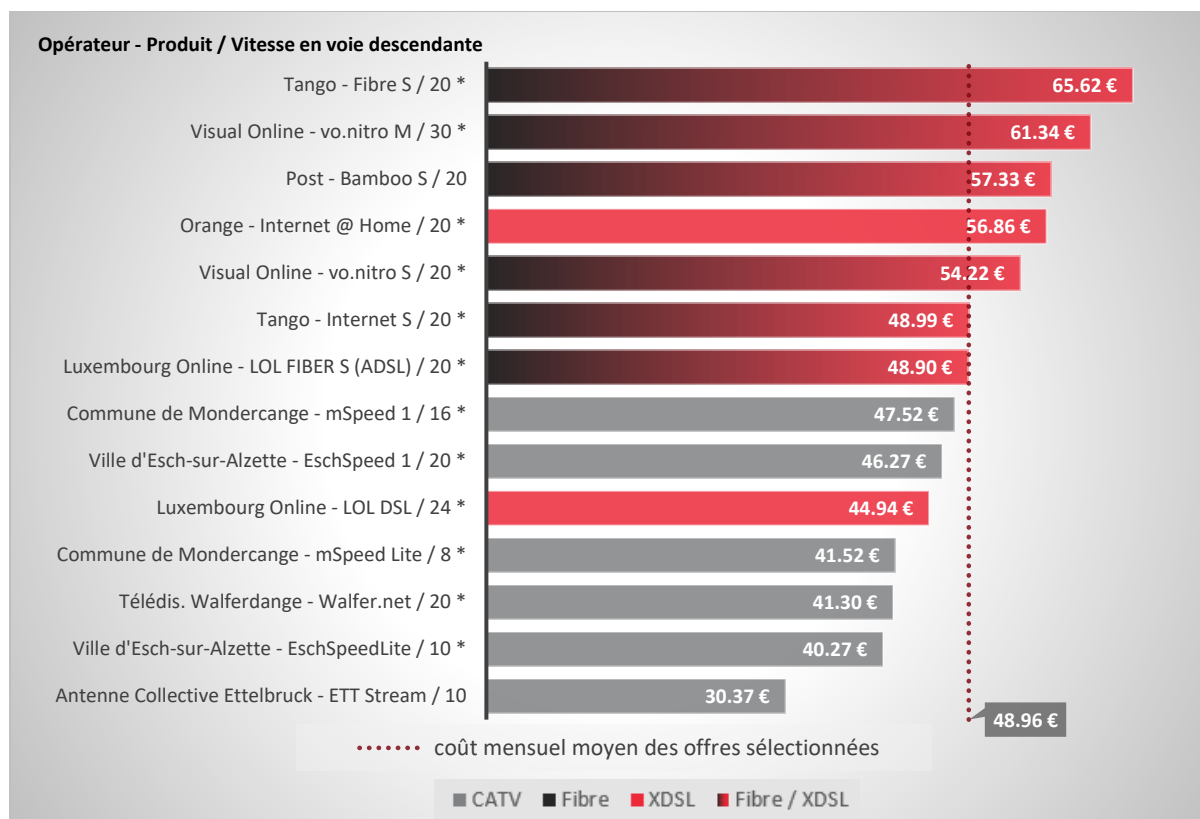
Le service Internet fixe peut être fourni suivant **différentes vitesses en voie descendante, de moins de 100 Mbps à 1000 Mbps**.

Le **profil de consommation de téléphonie fixe** pris en compte pour le calcul des coûts des offres inclut des appels nationaux vers fixes et mobiles ainsi que des appels internationaux vers fixes.

Consommation	Description
Appel national - fixe vers fixe	125 minutes
Appel national - fixe vers mobile	30 minutes
Appel international - fixe vers fixe	50 minutes

2.2.2.1 TYPE DE SERVICE 2P V1 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE – V1 < 100 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV1 est 49.14 €. L'offre la moins chère est 30.37 € et l'offre la plus chère est 65.62 €, soit un écart de 116%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

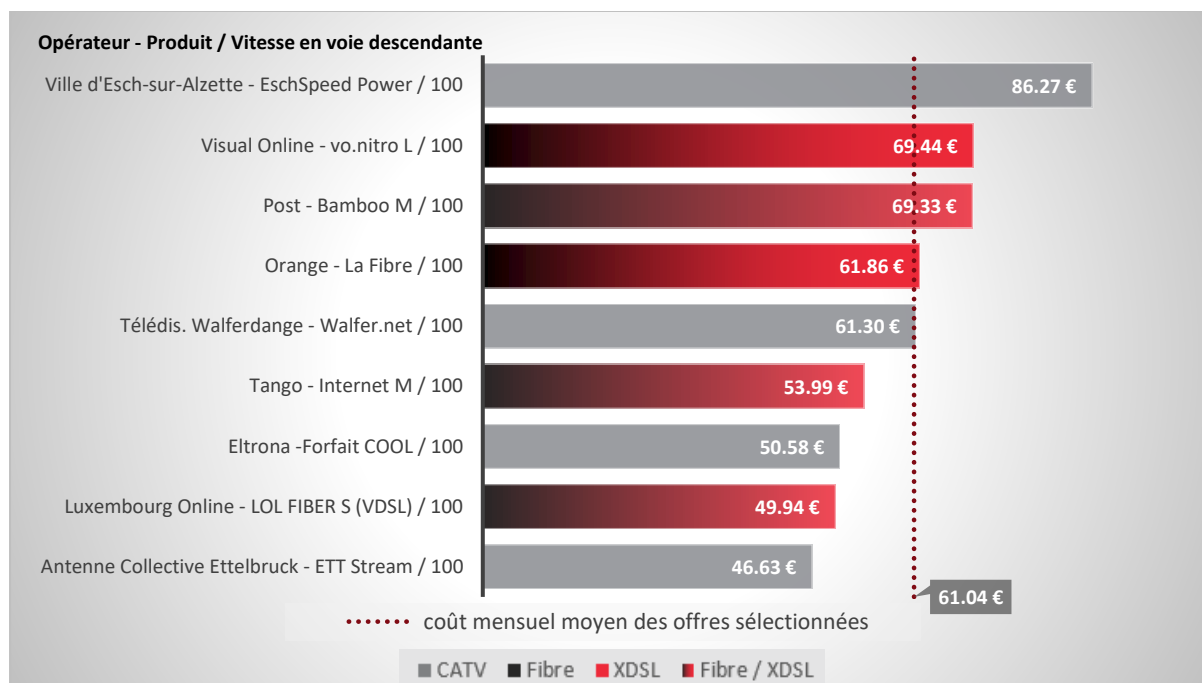
Deux offres sélectionnées pour le type de service 2PV1 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.1% à 1.5%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Internet S / 20 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2€/mois pendant 6 mois puis 5€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	48.24 €	0.75 € -1.53%
Tango - Fibre S / 20 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2€/mois pendant 6 mois puis 5€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	64.87 €	0.75 € -1.14%

2.2.2.2 TYPE DE SERVICE 2P V2 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE – V2 = 100 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV2 est 61.04 €. L'offre la moins chère est 46.63 € et l'offre la plus chère est 86.27 €, soit un écart de 85%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le type de service 2PV2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

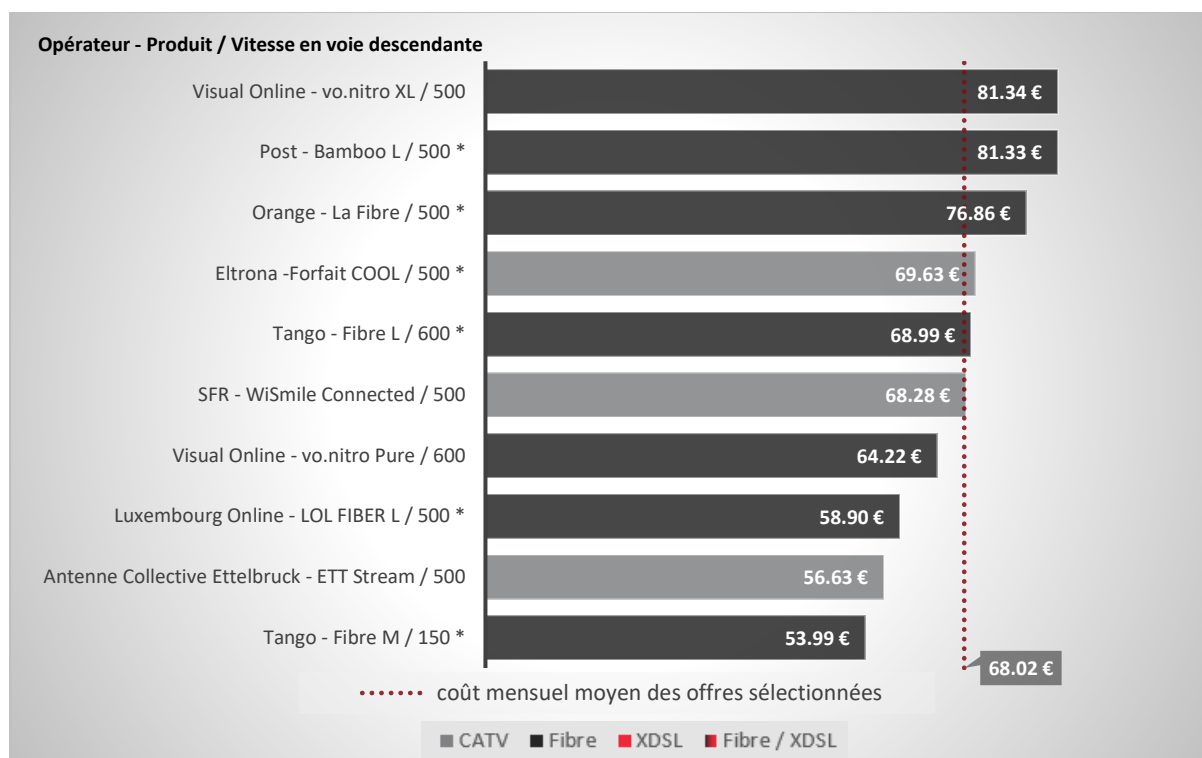
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.3% à 11.7%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER S ou VDSL / 100 (+ 1000 Minuten Packung)	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 39.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois (réservée aux nouveaux clients).	45.78 €	4.16 € -8.33%
Eltrona -Forfait COOL / 100 (+ Option Phone)	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 19.95€/mois pendant 3 mois puis 29.95€ pour un contrat d'une durée de 24 mois.	49.33 €	1.25 € -2.47%
Tango - Internet M / 100 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2€/mois pendant 6 mois puis 5€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	53.24 €	0.75 € -1.39%

Visual Online - vo.nitro L / 100	Durée : non précisée Conditions : 49.90€/mois pendant 24 mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	61.34 €	8.10 € -11.67%
----------------------------------	--	---------	--------------------------

2.2.2.3 TYPE DE SERVICE 2P V3 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE – 100 MBPS < V3 < 1000 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV3 est 68.02 €. L'offre la moins chère est 53.99 € et l'offre la plus chère est 81.34 €, soit un écart de 51%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Huit offres sélectionnées pour le type de service 2PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

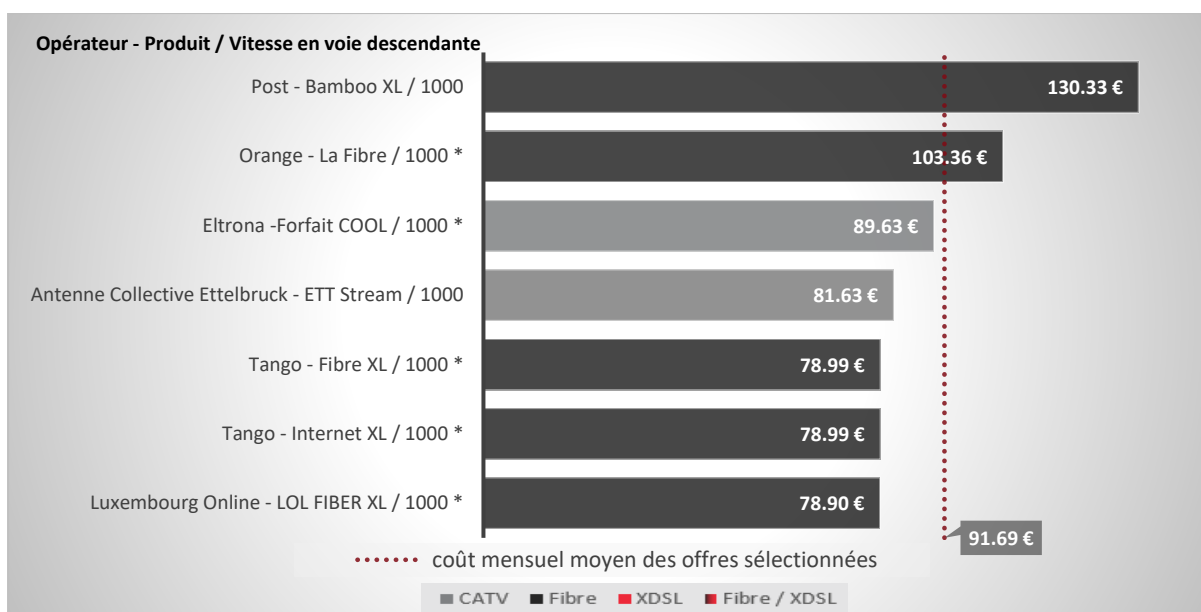
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.4% à 17.4%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre M / 150 (+ Pack Communication L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2€/mois pendant 6 mois puis 5€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	53.45 €	0.54 € -1.00%

Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500 (+ 1000 Minuten Packung)	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 49.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	54.53 €	4.37 € -7.42%
Tango - Fibre L / 600 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99 €/mois pendant 6 mois puis 59.99 €/mois et Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	56.99 €	12.00 € -17.39%
Visual Online - vo.nitro Pure / 600	Durée : non précisée Conditions : 9.90 €/mois pendant 4 mois puis 49.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	57.55 €	6.67 € -10.38%
SFR - WiSmile Connected / 500	Durée : non précisée Conditions : 25 €/mois pendant 5 mois puis 58 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois, frais d'activation et caution du modem offerts (réservée aux nouveaux clients).	59.33 €	8.96 € -13.12%
Eltrona -Forfait COOL / 500 (+ Option Phone)	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 29 €/mois pendant 3 mois puis 49 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois. Location Modem Arris 5 €/mois au lieu de 9 €/mois.	67.24 €	2.38 € -3.42%
Tango - Internet L / 500 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	68.24 €	0.75 € -1.09%
Visual Online - vo.nitro XL / 500	Durée : non précisée Conditions : 58 €/mois pendant 24 mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	69.44 €	11.90 € -14.63%

2.2.2.4 TYPE DE SERVICE 2P V4 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE – V4 = 1000 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV4 est 91.69 €. L'offre la moins chère est 78.90 € et l'offre la plus chère est 130.33 €, soit un écart de 65%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le type de service 2PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.0% à 18.4%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre XL / 1000 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99 €/mois pendant 6 mois puis 69.99 €/mois et Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	64.49 €	14.50 € -18.36%
Luxembourg Online - LOL FIBER XL / 1000 (+ 1000 Minuten Packung)	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95 €/mois pendant 4 mois puis 69.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	69.74 €	9.16 € -11.61%
Tango - Internet XL / 1000 (+ Pack Communication Fixe L)	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	78.24 €	0.75 € -0.95%
Eltrona -Forfait COOL / 1000 (+ Option Phone)	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 49 €/mois pendant 3 mois puis 69 €/mois et pour un contrat d'une durée de 24 mois.	87.13 €	2.50 € -2.79%

2.2.3. Type de service 3P : Internet fixe, téléphonie fixe et télévision

Le type de service 3P regroupe les **offres de services Internet fixe combinée à la téléphonie fixe et à la télévision**.

Le service Internet fixe peut être fourni **suivant différentes vitesses en voie descendante, de moins de 100 Mbps à 1000 Mbps**.

Le **profil de consommation de téléphonie fixe** pris en compte pour le calcul des coûts des offres inclut des appels nationaux vers fixes et mobiles ainsi que des appels internationaux vers fixes.

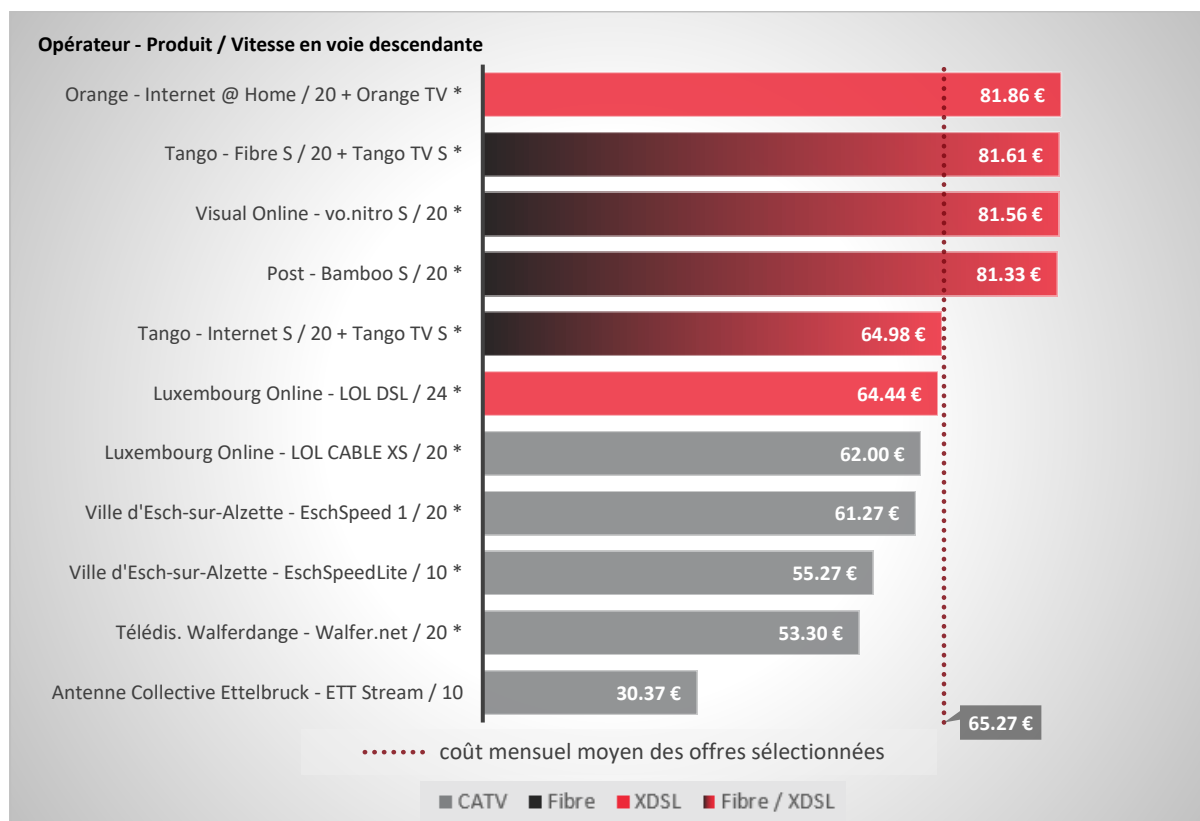
Consommation	Description
Appels nationaux fixes vers fixes	125 minutes
Appels nationaux fixes vers mobiles	30 minutes
Appels internationaux fixes vers fixes	50 minutes

L'offre de services de télédistribution de base est prise en compte pour les calculs des coûts mensuels, indépendamment du nombre de canaux TV et des services proposés comme l'enregistrement ou la diffusion retardée. Ces caractéristiques peuvent cependant varier notablement d'une offre à l'autre.

Un prestataire actif sur le marché des services Internet fixe n'offre pas de services de télévision et n'est donc pas repris dans cette partie de l'étude.

2.2.3.1 TYPE DE SERVICE 3P V1 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉVISION - V1 < 100 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV1 est 65.27 €. L'offre la moins chère est 30.37 € et l'offre la plus chère est 81.86 €, soit un écart de 170%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

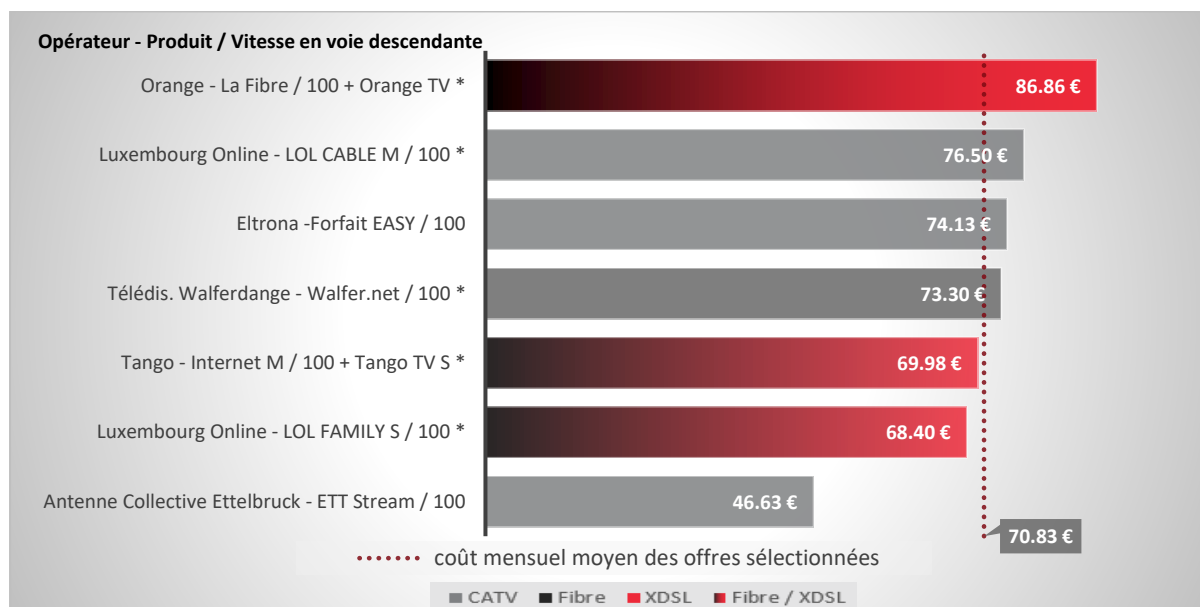
Deux offres sélectionnées pour le type de service 3PV1 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.4% à 4.2%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Internet S / 20 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois et 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	62.23 €	2.75 € -4.23%
Tango - Fibre S / 20 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois et 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	78.86 €	2.75 € -3.37%

2.2.3.2 TYPE DE SERVICE 3P V2 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉVISION - V2 = 100 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV2 est 70.83 €. L'offre la moins chère est 46.63 € et l'offre la plus chère est 86.86 €, soit un écart de 86%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

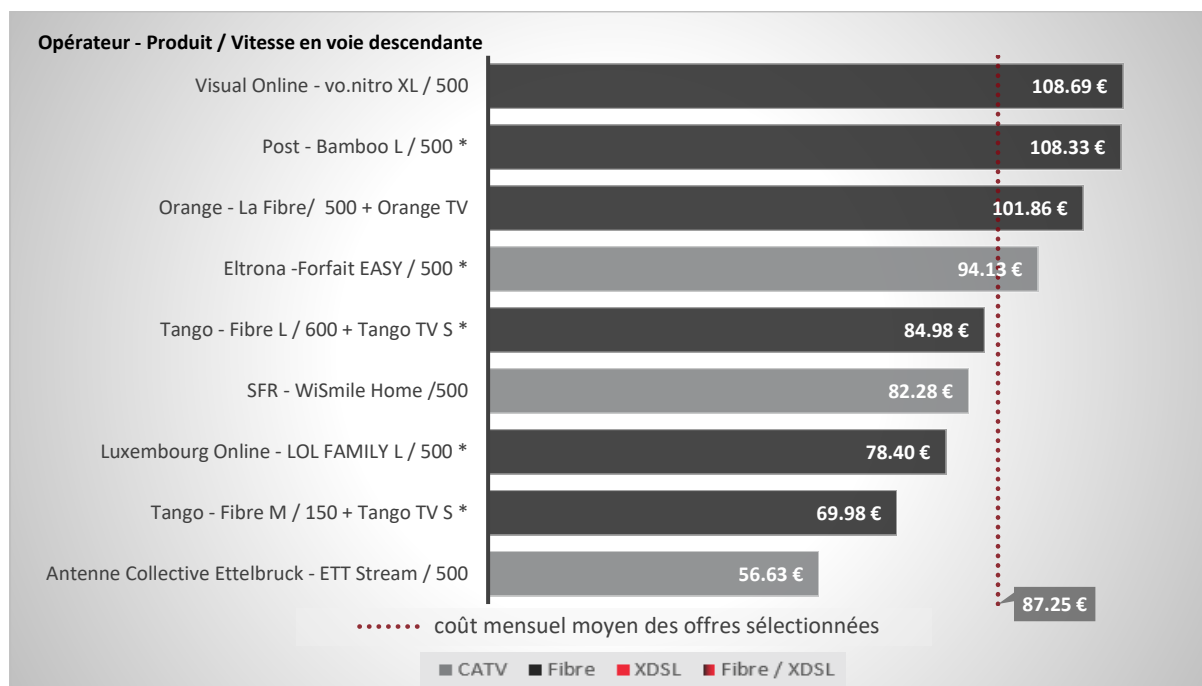
Deux offres sélectionnées pour le type de service 3PV2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.9% à 8.4%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Internet M / 100 (+ pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois et 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	67.23 €	2.75 € -3.93%
Visual Online - vo.nitro L / 100	Durée : non précisée Conditions : 74.54 €/mois pendant 24 mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	88.69 €	8.10 € -8.37%

2.2.3.3 TYPE DE SERVICE 3P V3 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉVISION - 100 MBPS < V3 < 1000 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV3 est 87.25 €. L'offre la moins chère est 56.63 € et l'offre la plus chère est 108.69 €, soit un écart de 92%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Cinq offres sélectionnées pour le type de service 3PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

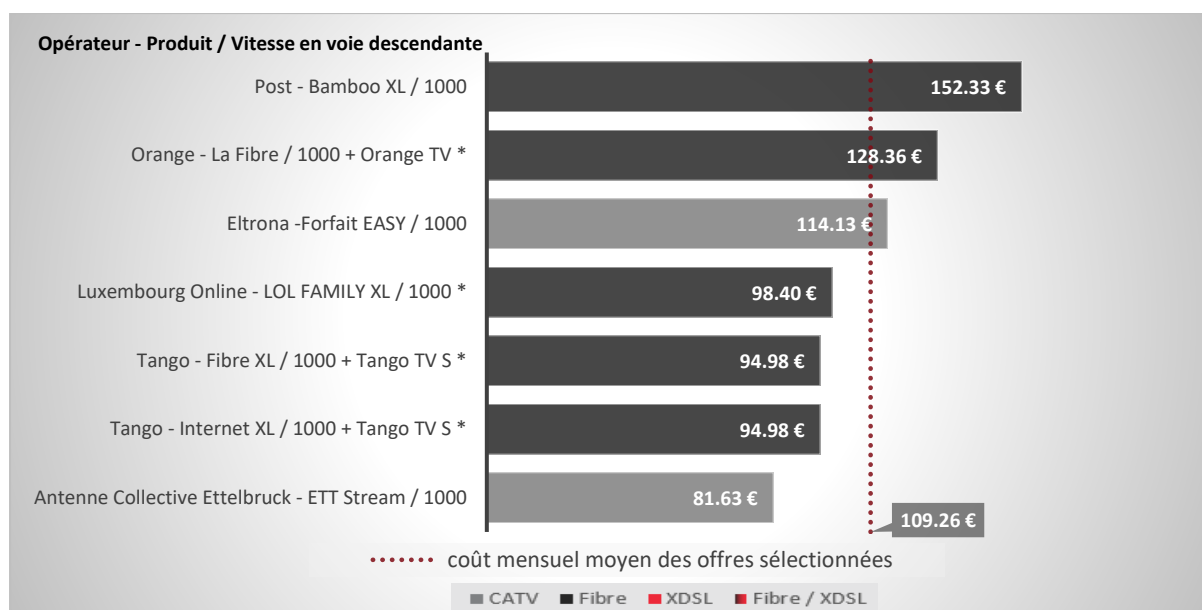
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.2% à 16.5%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre M / 150 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois et 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	67.23 €	2.75 € -3.93%
SFR - WiSmile Home /500	Durée : jusqu'au 7 février 2019 Conditions : 25 €/mois pendant 5 mois puis 72 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois, frais d'activation et caution du modem offerts. (réservée aux nouveaux clients)	70.40 €	11.88 € -14.44%

Tango - Fibre L / 600 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99 €/mois pendant 6 mois puis 59.99 €/mois ; Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	70.98 €	14.00 € -16.47%
Tango - Internet L / 500 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	82.23 €	2.75 € -3.23%
Visual Online - vo.nitro XL / 500	Durée : non précisée Conditions : 82.64 €/mois pendant 24 mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	96.79 €	11.90 € -10.95%

2.2.3.4 TYPE DE SERVICE 3P V4 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉVISION - V4= 1000 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV4 est 109.26 €. L'offre la moins chère est 81.63 € et l'offre la plus chère est 152.33 €, soit un écart de 87%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Deux offres sélectionnées pour le type de service 3PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 2.9% à 17.4%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre XL / 1000 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99 €/mois pendant 6 mois puis 69.99 €/mois ; Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	78.48 €	16.50 € -17.37%
Tango - Internet XL / 1000 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	92.23 €	2.75 € -2.89%

2.2.4. Type de service 4P : Internet fixe, téléphonie fixe, TV et services mobiles

Le type de service 4P regroupe les **offres de services Internet fixe combinée à la téléphonie fixe, à la télévision et aux services mobiles.**

Le service Internet fixe peut être fourni **suivant différentes vitesses en voie descendante, de moins de 100 Mbps à 1000 Mbps.**

Le **profil de consommation de téléphonie fixe** pris en compte pour le calcul des coûts des offres inclut des appels nationaux vers fixes et mobiles ainsi que des appels internationaux vers fixes.

Consommation	Description
Appel national - fixe vers fixe	125 minutes
Appel national - fixe vers mobile	30 minutes
Appel international - fixe vers fixe	50 minutes

L'**offre de services de télédistribution de base** est prise en compte pour les calculs des coûts mensuels, indépendamment du nombre de canaux TV et des services proposés comme l'enregistrement ou la diffusion retardée. Ces caractéristiques peuvent cependant varier notablement d'une offre à l'autre.

Le **profil de consommation des services mobiles** pris en compte pour le calcul des coûts des offres inclut des appels nationaux/roaming, des appels internationaux, des SMS et de l'Interne mobile.

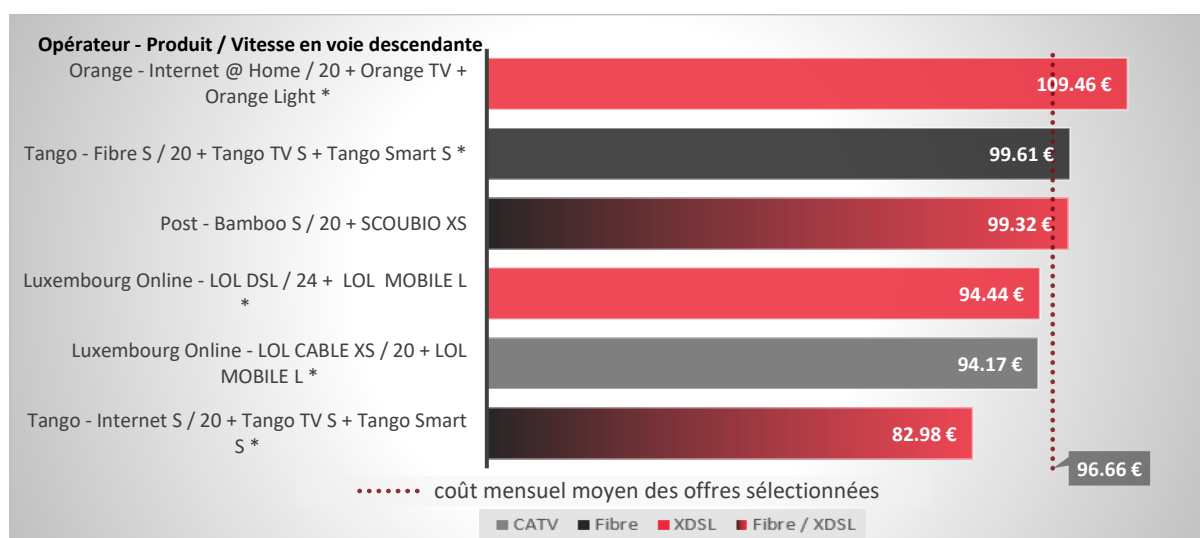
Consommation	Description
Appel national/roaming - mobile vers mobile	125 minutes
Appel international - mobile vers mobile	60 minutes
SMS national/roaming	500 SMS
Internet mobile	2.5 GB

Certains prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe n'offrent pas de services mobiles et ne sont donc pas repris dans cette partie de l'étude. Il s'agit de Ville d'Esch-sur-Alzette, SFR, Télédistribution Walferdange, Antenne Collective Ettelbruck, Visual Online et Administration Communale Mondercange.

Certains prestataires de services, tels que Post Luxembourg, Tango et Luxembourg Online, ne proposent pas d'**offre quadruple-play**. Pour les besoins de la présente étude, une offre de services mobiles a été ajoutée à l'offre triple-play. Ces offres ont été sélectionnées au regard du profil de consommation en services mobiles (voix, SMS, data) défini pour le calcul du coût mensuel. En revanche, dans le cas des offres quadruple-play, les forfaits en services mobiles (voix, SMS et data) sont définis dans les offres. Les calculs des coûts sont donc basés sur ces forfaits indépendamment du profil de consommation fixé dans la méthodologie. Il en résulte que les **offres triple-play combinées à une offre de services mobiles** ont un coût mensuel inférieur au coût mensuel des offres quadruple-play pour le profil de consommation défini.

2.2.4.1 TYPE DE SERVICE 4P V1 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TV + SERVICES MOBILES - V1 < 100 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV1 est 97.35 €. L'offre la moins chère est 82.98 € et l'offre la plus chère est 109.46 €, soit un écart de 32%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

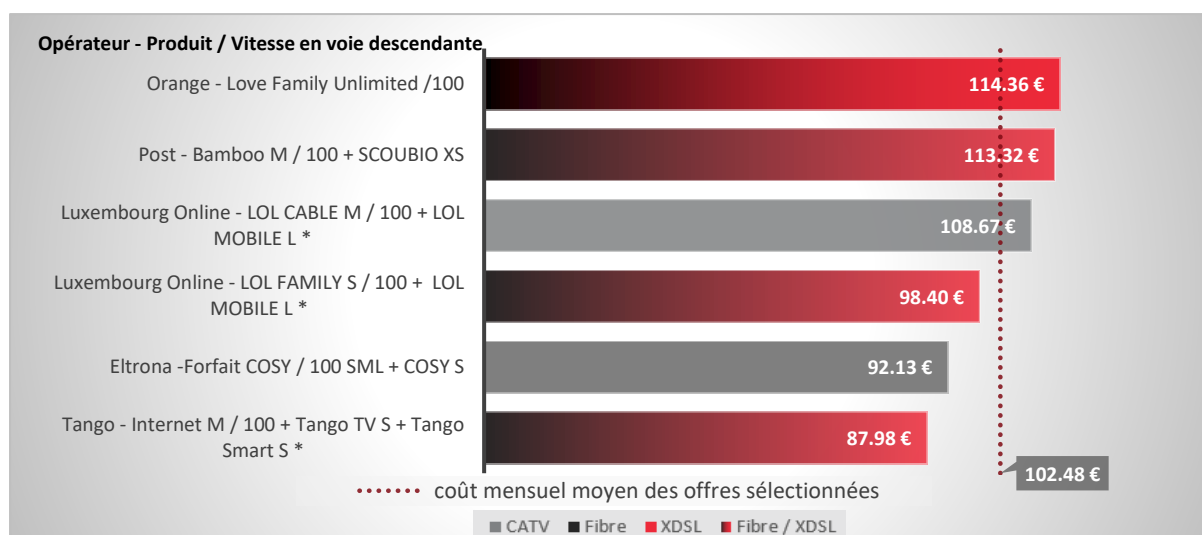
Deux offres sélectionnées pour le type de service 4PV1 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 5.8% à 7%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Internet S / 20 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S + Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	77.17 €	5.81 € -7.00%
Tango - Fibre S / 20 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S + Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	93.80 €	5.81 € -5.83%

2.2.4.2 TYPE DE SERVICE 4P V2 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TV + SERVICES MOBILES - V2 = 100 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV2 est 102.48 €. L'offre la moins chère est 87.98 € et l'offre la plus chère est 114.36 €, soit un écart de 30%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

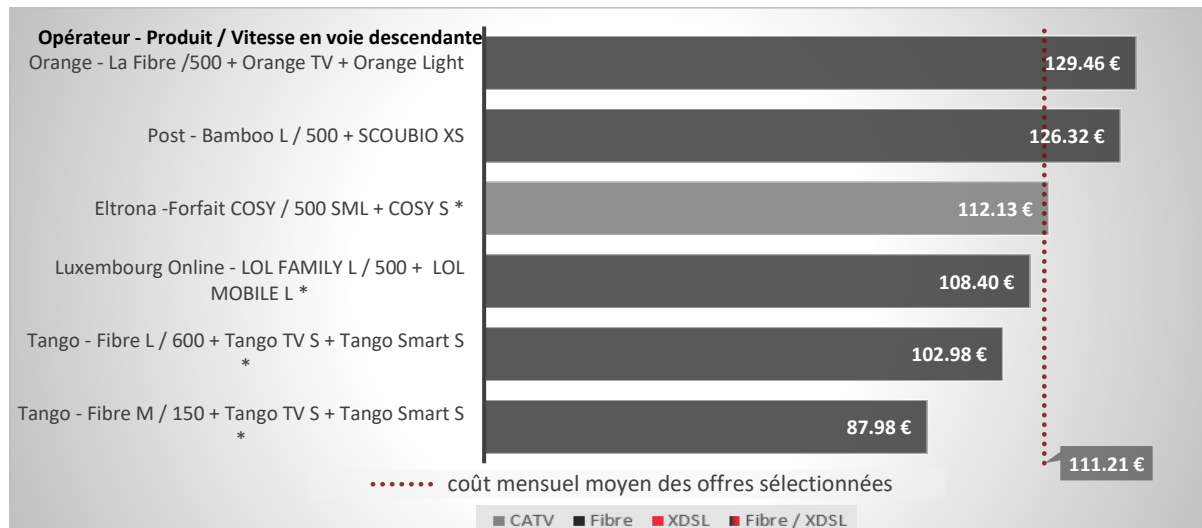
Trois offres sélectionnées pour le type de service 4PV2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 5.1% à 10.2%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Eltrona -Forfait COSY / 100 SML + COSY S	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 59 €/mois pendant 3 mois puis 77 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	82.75 €	9.38 € -10.18%
Tango - Internet M / 100 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S + Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	82.17 €	5.81 € -6.60%
Luxembourg Online - LOL FAMILY S / 100 (+ 1000 Minuten Packung) + LOL MOBILE L	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95€/mois pendant 3 mois puis 54.90€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	93.41 €	4.99 € -5.07%

2.2.4.3 TYPE DE SERVICE 4P V3 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TV + SERVICES MOBILES – 100 MBPS < V3 < 1000 MBPS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 est 111.21 €. L'offre la moins chère est 87.98 € et l'offre la plus chère est 129.46 €, soit un écart de 47%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Cinq offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

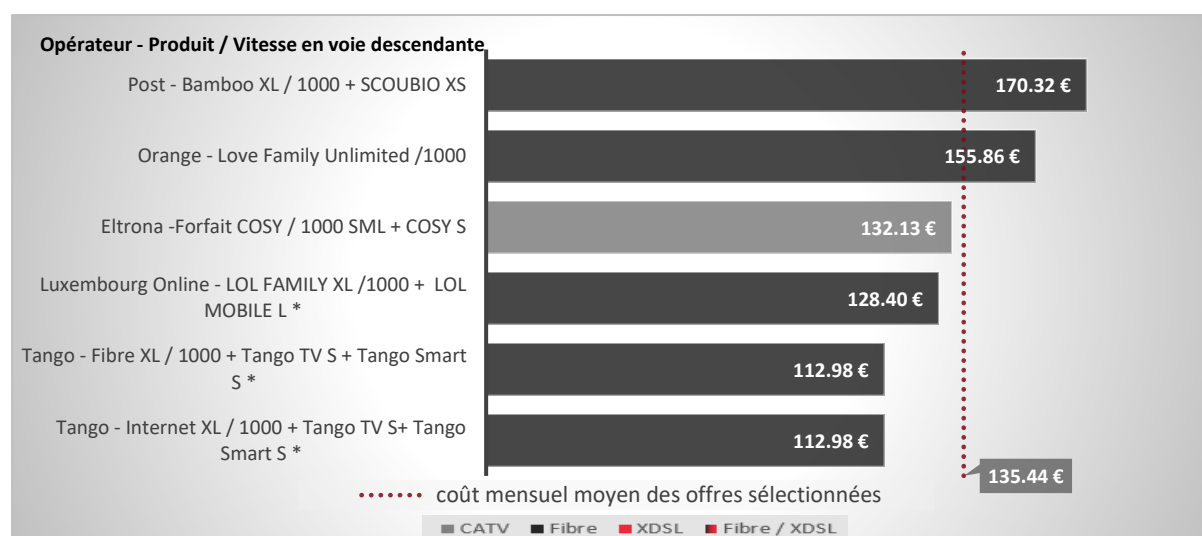
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 5.6% à 16.4%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre M / 150 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S + Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	82.17 €	5.81 € -6.60%
Tango - Fibre L / 600 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S + Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99 €/mois pendant 6 mois puis 59.99 €/mois ; Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5€/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	86.13 €	16.85 € -16.36%
Tango - Internet L / 500 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S+ Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	97.17 €	5.81 € -5.64%
Luxembourg Online - LOL FAMILY L /500 (+ 1000 Minuten Packung) + LOL MOBILE L	Durée : jusqu'au 31 janvier 2020 Conditions : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 64.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	102.16 €	6.24 € -5.76%
Eltrona -Forfait COSY / 500 SML + COSY S	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 79 €/mois pendant 3 mois puis 97 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	102.75 €	9.38 € -8.36%

TYPE DE SERVICE 4P V4 : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TV + SERVICES MOBILES – V4 = 1000 MBPS

CHIFFRES CLÉS

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV4 est 135.44 €. L'offre la moins chère est 112.98 € et l'offre la plus chère est 170.32 €, soit un écart de 51%.



ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2020.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 5.1% à 17.1%.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel	Réduction mensuelle
Tango - Fibre XL / 1000 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S + Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : 14.99 €/mois pendant 6 mois puis 59.99€/mois ; Pack Communication Fixe L 2€/mois pendant 6 mois puis 5€/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	93.63 €	19.35 € -17.13%
Tango - Internet XL / 1000 (+ Pack Communication Fixe L) + Tango TV S+ Tango Smart S	Durée : jusqu'au 3 février 2020 Conditions : Pack Communication Fixe L 2 €/mois pendant 6 mois puis 5 €/mois ; 3 mois d'essai Tango TV offerts pour un contrat d'une durée de 24 mois.	107.17 €	5.81 € -5.14%
Luxembourg Online - LOL FAMILY XL /1000 (+ 1000 Minuten Packung) + LOL MOBILE L	Durée : non précisée Conditions : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 84.90€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	119.66 €	8.74 € -6.81%
Eltrona -Forfait COSY / 1000 SML + COSY S	Durée : jusqu'au 20 avril 2020 Conditions : 99 €/mois pendant 3 mois puis 117€/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois.	122.75 €	9.38 € -7.10%

ANNEXES

ANNEXE 1 LISTE DES PLANS TARIFAIRES PAR PRESTATAIRE DE SERVICES MOBILES

Les plans tarifaires répertoriés ci-dessous ont été collectés sur le site Internet de chacun des prestataires de services concernés entre les 20 et 31 janvier 2020.

Les données répertoriées sont le nom du prestataire, l'offre, le tarif forfaitaire, ainsi que le forfait inclus (minutes d'appels, de SMS et Internet mobile).

Offre (Prestataire - Produit)	Tarif - €	Appels - Minutes	SMS	Data - GB
Join – S	10.00	200 +200 Join	10000	1.5
Join – M	17.00	1000 + 1000 Join	10000	3
Join – L	27.00	3000 + 3000 Join	10000	6
Join – XL	37.00	4000 + 4000 Join	10000	15
Join - Touch	4.50	120 min/SMS		1
Join – Start	2.00	0	0	0
LOL - Mobile Family	0.00	3000 LOL	0	0
LOL - Mobile L	30.00	3000 + 3000 LOL min/SMS		5
LOL - Mobile XL	40.00	3000 + 3000 LOL min/SMS		15
Orange - Light	15.00	3000 min/SMS		2
Orange - Plus	30.00	3000 min/SMS		6
Orange - BeUnlimited	39.00	3000 min/SMS		20
Orange - Access	2.00	30 min/SMS		0
Post - Scoubido 3 XS	17.99	1000 min/SMS		3
Post - Scoubido 3 S	27.99	3000 min/SMS		6
Post - Scoubido 3 M	37.99	3000 min/SMS		12
Post – Basic +	4.99	100 min/SMS		0.1
Post – Basic	0.00	0	0	0
Tango - Smart XS	5.00	100 min/SMS		0.1
Tango - Smart S	18.00	2000 min/SMS		3
Tango - Smart M	28.00	6000 min/SMS		6
Tango - Smart L	38.00	6000 min/SMS		15
Tango – KO	0.00	0	0	0

ANNEXE 2 LISTE DES PLANS TARIFAIRES DES SERVICES INTERNET FIXE PAR PRESTATAIRE

L'annexe 2 présente la liste des offres de services Internet fixe collectées, avec pour chacune d'elles la vitesse descendante déclarée et le coût mensuel du type de service 1P – Internet fixe.

Offre Internet fixe	Coût mensuel - €
Prestataire - Offre - Vitesse descendante	
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 10	20.37
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 100	36.63
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 500	46.63
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 1000	71.63
Commune de Mondercange - mSpeed Lite / 8	27.29
Commune de Mondercange - mSpeed 1 / 16	33.29
Commune de Mondercange - mSpeed 2 / 24	37.29
Commune de Mondercange - mSpeed 3 / 30	44.58
Eltrona -Forfait COOL / 100	38.08
Eltrona -Forfait COOL / 500	57.13
Eltrona -Forfait COOL / 1000	77.13
Luxembourg Online - LOL FIBER S (ADSL) / 20	44.94
Luxembourg Online - LOL DSL / 24	39.94
Luxembourg Online - LOL FIBER S (VDSL) /30	44.94
Luxembourg Online - LOL FIBER S (VDSL) / 100	43.90
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500	53.90
Luxembourg Online - LOL FIBER XL / 1000	73.90
Orange - Internet @ Home / 20	43.21
Orange - La Fibre / 100	48.21
Orange - La Fibre / 500	63.21
Orange - La Fibre / 1000	89.71
Post - Bamboo S / 20	46.75
Post - Bamboo M / 100	58.75
Post - Bamboo L / 500	70.75
Post - Bamboo XL / 1000	119.75
SFR - WiSmile Basic / 500	44.08
Tango - Internet S / 20	43.99

Tango - Fibre S / 20	60.62
Tango - Internet M / 100	48.99
Tango - Fibre M / 150	48.99
Tango - Internet L / 500	63.99
Tango - Fibre L / 600	63.99
Tango - Internet XL / 1000	73.99
Tango - Fibre XL / 1000	73.99
Télédis. Walferdange - Walfer.net / 20	31.17
Télédis. Walferdange - Walfer.net / 100	51.17
Ville d'Esch-sur-Alzette - EschSpeedLite / 10	24.58
Ville d'Esch-sur-Alzette - EschSpeed 1 / 20	30.58
Ville d'Esch-sur-Alzette - EschSpeed 2 / 30	40.58
Ville d'Esch-sur-Alzette - EschSpeed 3 / 50	50.58
Ville d'Esch-sur-Alzette - EschSpeed Power / 100	70.58
Visual Online - vo.nitro S / 20	47.15
Visual Online - vo.nitro M / 30	57.15
Visual Online - vo.nitro L / 100	65.25
Visual Online - vo.nitro XL / 500	77.15
Visual Online - vo.nitro Pure / 600	57.15
Visual Online - vo.nitro XXL / 1000	157.15

ANNEXE 3 LISTE DES OPTIONS DE TÉLÉPHONIE FIXE

L'annexe 3 présente la liste des options de services de téléphonie fixe prises en compte dans l'étude.

Prestataire - Option	Coût mensuel - €
Télédis. Walferdange – Option Téléphonie fixe	5.00
Tango - Pack Communication Fixe L	5.00
Eltrona – Option téléphonie nationale illimitée & Option europe 120 min vers téléphonie fixe	7.50
Orange – Option voix	8.00
Luxembourg Online – 1000 Minuten Packet	5.00
Ville d'Esch-sur-Alzette – CABLE PHONE	9.00
Commune de Mondercange – CABLE PHONE	9.00