



# ETUDE DES TARIFS DES SERVICES INTERNET FIXE AU LUXEMBOURG 2021

Juin 2021



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](http://www.ilr.lu)



# SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
SYNTHESE DES RESULTATS.....	6
1. Approche méthodologique.....	15
1.1. Offre de services Internet fixe .....	15
1.1.1. Prestataires de services Internet fixe.....	15
1.1.2. Offres de services Internet fixe.....	16
1.1.3. Plans tarifaires collectés.....	19
1.1.4. Fiches signalétiques .....	19
1.2. Typologie des services et profils de consommation des services Internet fixe .....	21
1.2.1. Typologie des services Internet fixe.....	21
1.2.2. Profils de consommation des services Internet fixe .....	23
1.3. Méthodologie générale.....	24
2. Étude des coûts mensuels des offres de services Internet fixe .....	25
2.1. Principes de calcul des coûts mensuels .....	25
2.2. Coûts mensuels des offres de services Internet fixe - Résultats par type de service et par profil de consommation.....	26
2.2.1. Type de service 1P : Internet fixe.....	26
2.2.2. Type de service 2P : Internet fixe et téléphonie fixe .....	31
2.2.3. Type de service 3P : Internet fixe, téléphonie fixe et télévision.....	35
2.2.4. Type de service 4P : Internet fixe, téléphonie fixe, TV et services mobiles.....	39
ANNEXES .....	44

## INTRODUCTION

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services Internet fixe proposées par les prestataires de services de télécommunications 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. L'Institut dispose ainsi d'un référentiel de données concernant les offres de services Internet fixe proposées sur le marché de détail luxembourgeois, telles que niveaux des forfaits en Internet fixe, en téléphonie fixe, en services de télévision et en services mobiles (appels, SMS et Internet mobile), tarifs, options applicables, caractéristiques techniques et autres dispositions.

La présente étude, menée selon une méthodologie définie par le régulateur, fournit un aperçu des offres de services Internet fixe proposées aux consommateurs au début de l'année 2021.

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 2021.

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, trois vitesses sont reprises : V2 (= 100 Mbps), V3 (entre 100 Mbps et 1000 Mbps) et 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 déterminer 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 fixes.

Du fait de l'évolution constante des offres proposées, en termes de niveau du forfait et de vitesse en Internet fixe et d'options, il est conseillé au consommateur de revoir son contrat à échéance suivant ses besoins effectifs pour évaluer l'adéquation entre son usage des services Internet fixe et les offres disponibles. D'une année à l'autre, il est constaté que pour les nouvelles offres, le niveau des volumes inclus dans les forfaits sont revus à la hausse. Il peut donc être intéressant pour le consommateur de souscrire un nouveau contrat dont les caractéristiques correspondraient mieux à sa consommation effective.

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

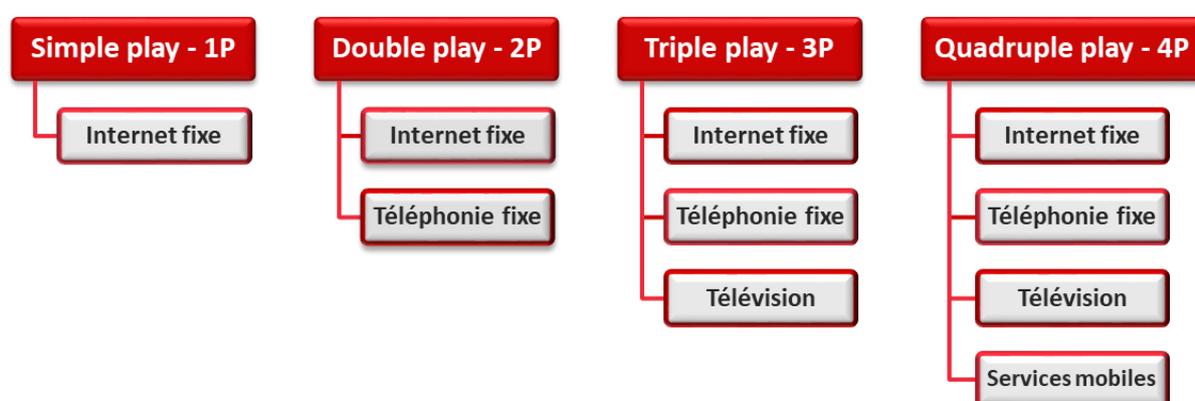
Le marché des services Internet fixe étant très dynamique, ce rapport est susceptible de présenter des plans tarifaires qui ont évolué, voire qui ne sont plus commercialisés depuis la collecte du fait de l'évolution rapide de ce marché.

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.

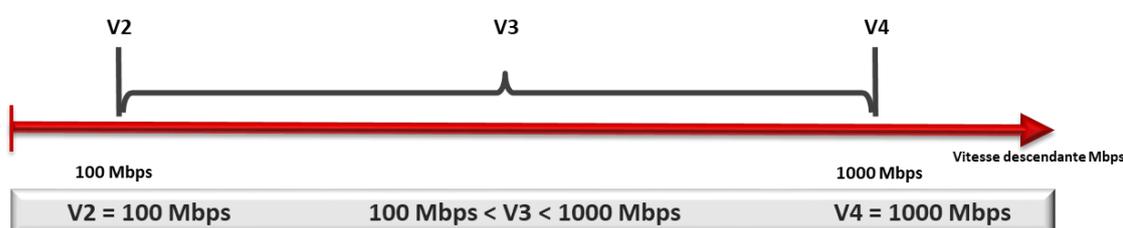
# SYNTHESE DES RESULTATS

## CADRE D'ANALYSE

Les offres reprises dans le présent rapport ont été étudiées suivant la typologie de services Internet fixe et des profils de consommation de téléphonie fixe, de services mobiles et de télévision définie dans la méthodologie. **Quatre types de services ont été définis suivant différentes combinaisons de services, 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 86 % des raccordements effectués fin 2020. Par ailleurs, une des caractéristiques principales des offres de services Internet fixe est la vitesse descendante (ou débit descendant) déclarée par les prestataires. Suivant la méthodologie, **trois niveaux de vitesse ont été retenus :**



Actuellement, les offres proposant une vitesse descendante inférieure à 100 Mbps sont encore actives pour les clients ayant un abonnement en cours, mais sont rarement commercialisées. Dans la majorité des cas, elles ne sont plus présentées sur le site Internet des prestataires. Présentée dans les calculs des coûts mensuels des offres des exercices précédents, la vitesse V1 n'a pas été retenue pour la présente étude.

Ainsi, **l'étude des coûts mensuels des services Internet fixe est basée sur une classification de services qui prend en compte la combinaison de services Internet fixe associé à différentes vitesses descendantes et services auxiliaires.**

Les **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. Le profil de consommation de téléphonie mobile inclut des appels en national/roaming et en international, des SMS et de l'Internet mobile. Concernant la télévision, le service de base est retenu pour les calculs des coûts mensuels.

☞ La typologie des services Internet fixe et les profils de consommation de téléphonie fixe, services mobiles et télévision sont présentés dans le chapitre 1.2 (p. 21).

**Le calcul des coûts mensuels basés sur la typologie des services (combinaison de services et vitesse descendante) et les profils de consommation de téléphonie fixe, de services mobiles et de télévision permet de déterminer les offres de services Internet fixe les moins chères pour chacun des types de service 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 double du coût mensuel de l'offre la moins chère, ont été sélectionnées et présentées dans les graphiques par type de service défini.** Dans certains cas, une option complétant le forfait en téléphonie fixe ou en services mobiles a été reprise afin de compléter le forfait de l'offre de base. Cette approche permet de donner un aperçu général des offres de service Internet fixe dont les caractéristiques répondent à l'usage des services de télécommunications (Internet fixe / téléphonie fixe / télévision / services mobiles) prédéfinis.

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

**La fourniture des services Internet fixe est basée sur différentes technologies, à savoir fibre optique, paire de cuivre xDSL/VDSL ou câble CATV. Les technologies fibre optique et 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 sont fournies par les technologies fibre optique et câble CATV** et seules les offres basées sur ces technologies sont sélectionnées pour ces vitesses. En revanche, la **vitesse V2 est fournie principalement par 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 uniformément sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.** Selon les statistiques établies par l'Institut<sup>1</sup>, le taux de couverture de chacune de ces technologies est d'environ 72 % pour la fibre optique, d'environ 65 % pour le cuivre VDSL et de 89 % pour le câble CATV fin 2020. Ainsi, **les offres sélectionnées dans le cadre de cette étude ne sont pas disponibles sur la totalité du territoire luxembourgeois.** Les clients ont donc accès aux offres proposées sur le marché de détail

---

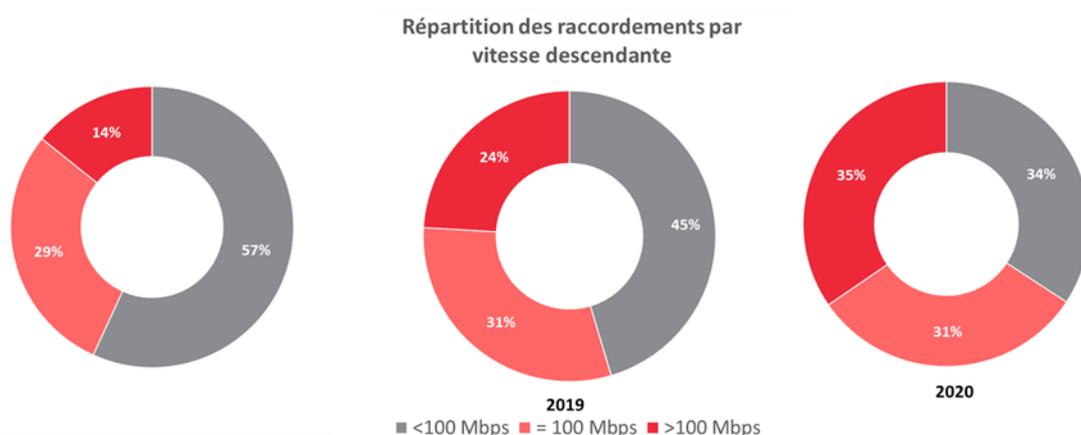
<sup>1</sup> Voir lien suivant : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Statistiques/Rapports/>

suivant la couverture de 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 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 abonnements souscrits en 2021 concernent des offres dont les débits descendants sont supérieurs ou égaux à 100Mbps. Pour les clients éligibles, le débit maximal des offres commercialisées est de 1000 Mbps. La part des raccordements avec un débit supérieur à 100 Mbps (jusqu'à 1000 Mbps) représente 35 % du total des raccordements fin 2020 ; ce taux est en forte hausse de 11 points par rapport à 2019. Parallèlement la part des raccordements avec un débit égal à 100 Mbps reste stable.



Les 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**. Ainsi, 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 services<sup>2</sup> ou même de deux services<sup>3</sup>. La Ville d'Esch-sur-Alzette ne propose 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 retenus.

<sup>2</sup> Les offres groupées de trois services, dites triple-play comprennent l'Internet fixe, la téléphonie fixe, la télévision ou les services mobiles.

<sup>3</sup> Les offres groupées de deux services, dites dual-play comprennent l'Internet fixe et la téléphonie fixe. D'autres services peuvent s'y ajouter.

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

Les tableaux suivants présentent la **synthèse des calculs des coûts mensuels des offres de services Internet fixe sélectionnées par type de service**. Les graphiques de synthèse sont présentés dans le chapitre 2.2 (p. 26).

### TYPE DE SERVICE 1P : INTERNET FIXE

Les offres sélectionnées pour les services Internet fixe sont proposées par les neuf prestataires actifs sur le marché résidentiel.

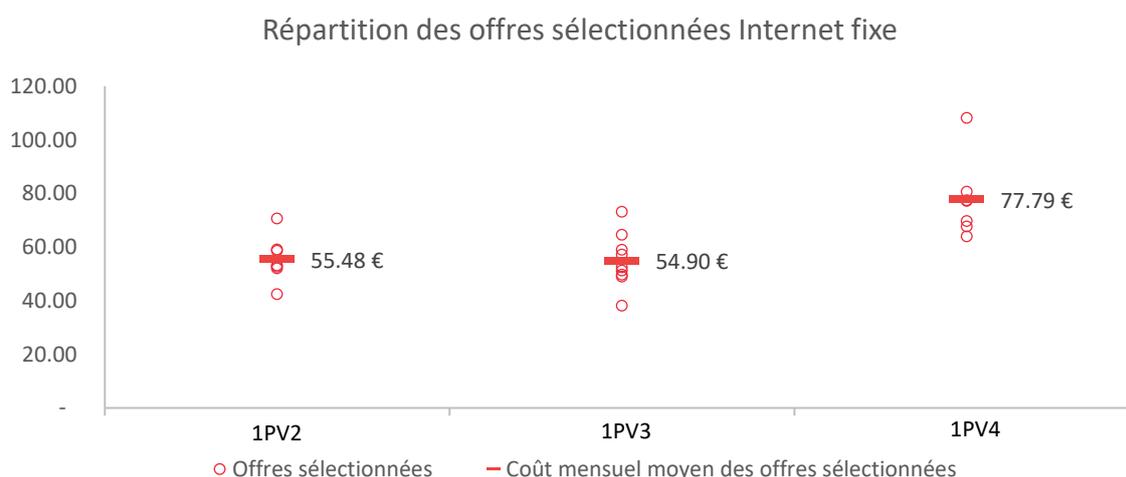
Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
1PV2	Internet fixe	= 100 Mbps	55.48 €	<b>42.42 €</b>	70.58 €	7
1PV3	Internet fixe	>100 et <1000 Mbps	54.90 €	<b>38.08 €</b>	73.12 €	9
1PV4	Internet fixe	= 1000 Mbps	77.79 €	<b>64.00 €</b>	108.12 €	7

Pour le type de service 1PV2 quatre offres et pour 1PV3 et 1PV4, cinq offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées.

L'offre la moins chère du profil 1PV2 est « ETT Stream / 100 » du prestataire Antenne Collective Ettelbruck.

L'offre la moins chère du profil 1PV3 est « Forfait Cool / 200 » du prestataire Eltrona.

L'offre la moins chère du profil 1PV4 est « Fibre L / 1000 » du prestataire Tango.



☞ Les offres sélectionnées pour profil 1PV2 sont présentées dans le graphique p. 27.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 1PV3 sont présentées dans le graphique p.28.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 1PV4 sont présentées dans le graphique p. 29.

## TYPE DE SERVICE 2P : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE

Les offres sélectionnées pour les services combinés Internet fixe et téléphonie fixe sont proposées par les neuf prestataires actifs sur le marché résidentiel.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
2PV2	Internet fixe + téléphonie fixe	= 100 Mbps	62.86 €	<b>52.42 €</b>	86.27 €	7
2PV3	Internet fixe + téléphonie fixe	>100 et <1000 Mbps	66.03 €	<b>51.48 €</b>	83.12 €	10
2PV4	Internet fixe + téléphonie fixe	= 1000 Mbps	85.59 €	<b>69.00 €</b>	113.12 €	7

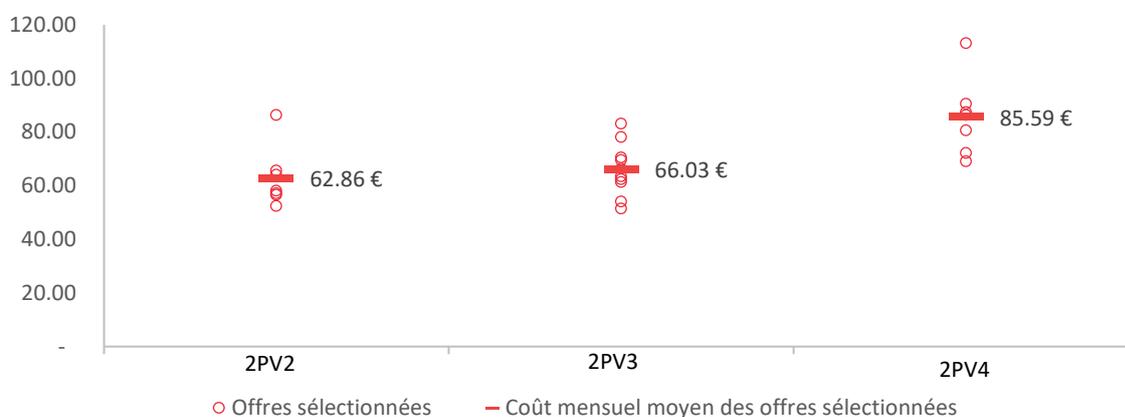
Pour le type de service 2PV2, quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées. Pour 2PV3, cinq offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées et pour 2PV4, trois offres.

L'offre la moins chère du profil 2PV2 est «ETT Stream / 100 » du prestataire Antenne Collective Ettelbruck.

L'offre la moins chère du profil 2PV3 est « Forfait Cool / 200 » du prestataire Eltrona.

L'offre la moins chère du profil 2PV4 est « Fibre L / 1000 » du prestataire Tango.

Répartition des offres sélectionnées Internet fixe et téléphonie fixe



☞ Les offres sélectionnées pour le profil 2PV2 sont présentées dans le graphique p. 31.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 2PV3 sont présentées dans le graphique p. 32.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 2PV4 sont présentées dans le graphique p. 34.

## TYPE DE SERVICE 3P : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉVISION

Les offres sélectionnées pour les services combinés Internet fixe, téléphonie fixe et télévision sont proposées par les neuf prestataires actifs sur le marché résidentiel.

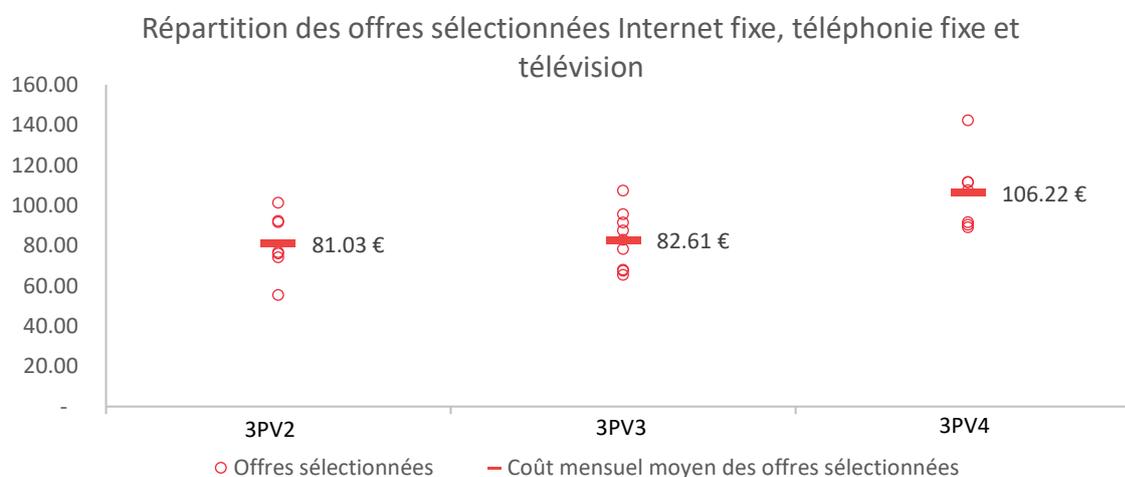
Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
3PV2	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	= 100 Mbps	81.03 €	55.33 €	101.27 €	7
3PV3	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	>100 et <1000 Mbps	82.61 €	65.33 €	107.30 €	9
3PV4	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	= 1000 Mbps	106.22 €	89.00 €	142.30 €	7

Pour les types de service 3PV2 et 3PV3, quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées. Pour 3PV4, trois offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées.

L'offre la moins chère du profil 3PV2 est « ETT Stream / 100 » du prestataire Antenne Collective Ettelbruck.

L'offre la moins chère du profil 3PV3 est « Forfait Cool / 500 » du prestataire Eltrona.

L'offre la moins chère du profil 3PV4 est « Fibre Duo L / 1000 » du prestataire Tango.



☞ Les offres sélectionnées pour le profil 3PV2 sont présentées dans le graphique p. 36.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 3PV3 sont présentées dans le graphique p. 37.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 3PV4 sont présentées dans le graphique p. 38.

## TYPE DE SERVICE 4P : INTERNET FIXE + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉVISION + SERVICES MOBILES

Les offres sélectionnées pour les services combinés Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et services mobiles sont proposées sur le marché résidentiel par cinq prestataires.

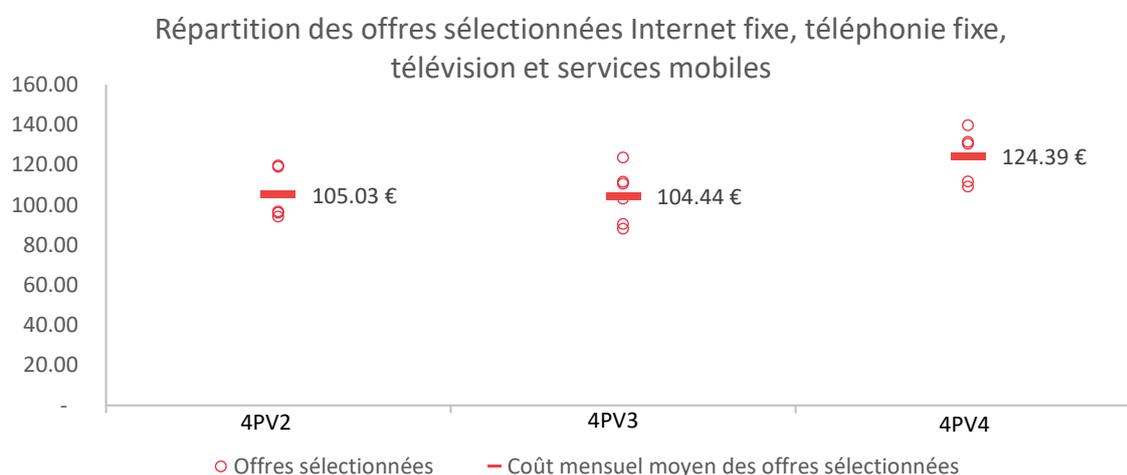
Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût moyen mensuel	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
4PV2	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	= 100 Mbps	105.03 €	<b>94.12 €</b>	119.56 €	5
4PV3	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	>100 et <1000 Mbps	104.44 €	<b>88.00 €</b>	123.56 €	6
4PV4	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	= 1000 Mbps	124.39 €	<b>109.00 €</b>	139.56 €	5

Pour le type de service 4PV2 trois offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées. Pour 4PV3, trois offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées et pour 4PV4, ce sont deux offres.

L'offre la moins chère du profil 4PV2 est « Internet M / 100 + Tango TV S + Tango Smart S » du prestataire Tango.

L'offre la moins chère du profil 4PV3 est « Fibre Duo M / 300 + Tango Smart S » du prestataire Tango.

L'offre la moins chère du profil 4PV4 est « Fibre Duo L / 1000 + Tango Smart S » du prestataire Tango.



☞ Les offres sélectionnées pour le profil 4PV2 sont présentées dans le graphique p. 40.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 4PV3 sont présentées dans le graphique p. 41.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil 4PV4 sont présentées dans le graphique p. 42.

## ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL MOYEN DES OFFRES DE SERVICES INTERNET FIXE SÉLECTIONNÉES ENTRE 2019 ET 2021

Le coût mensuel moyen augmente de 1.48 à 10.34 EUR par rapport à 2020 pour les offres proposant une vitesse descendante égale à 100 Mbps, quelle que soit la combinaison de services 1P à 4P. En revanche, **le coût mensuel moyen calculé pour les combinaisons de services d'une vitesse supérieure à 100 Mbps diminue de 1.99 à 10.55 EUR quelle que soit la combinaison de services ; globalement, la baisse est plus marquée pour la vitesse descendante de 1000 Mbps.**

Le tableau suivant présente l'évolution du coût mensuel moyen des offres de services Internet fixe suivant les types de service proposés entre 2021 et 2020.

	1P	2P	3P	4P
V2	7%	2%	15%	3%
V3	-6%	-3%	-4%	-5%
V4	-7%	-7%	-2%	-8%

## ÉVOLUTION DU COÛT DES OFFRES DE SERVICES INTERNET FIXE LES MOINS CHÈRES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2019 ET 2021

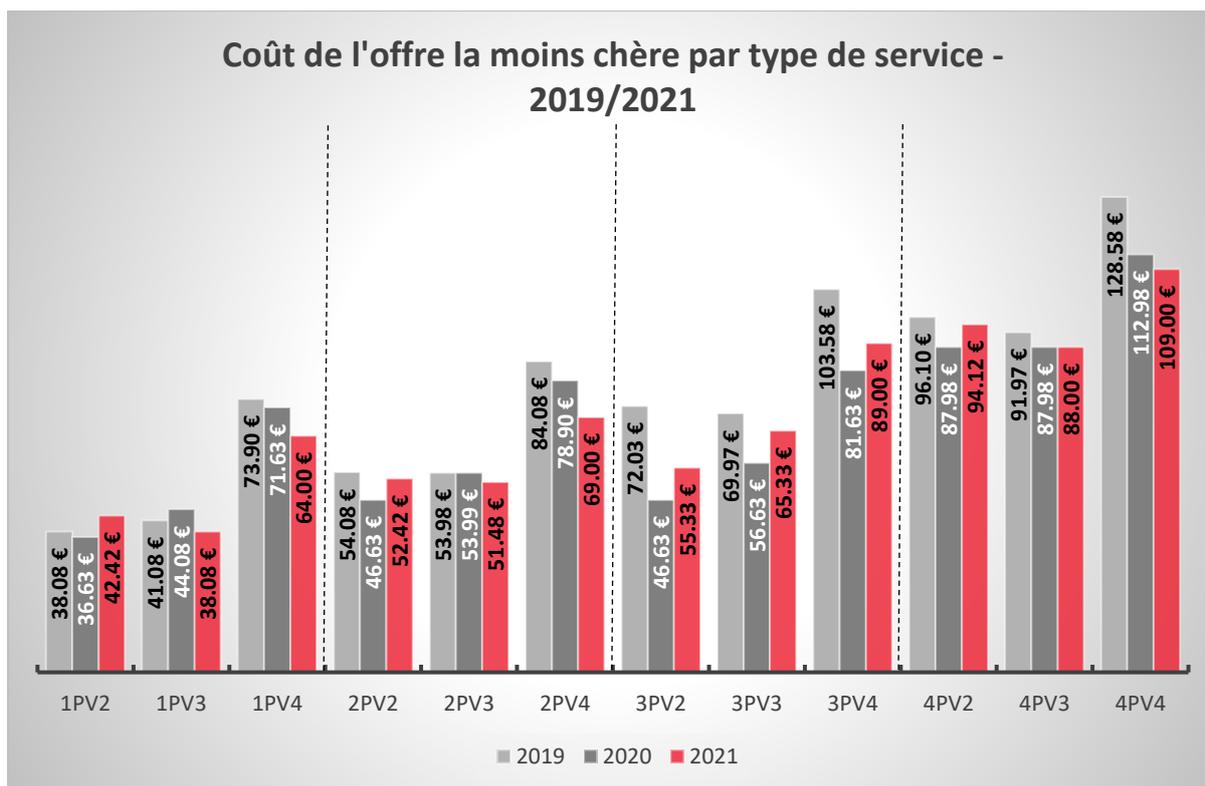
**Le coût mensuel de l'offre la moins chère évolue différemment suivant le type de service et suivant la vitesse descendante.**

Concernant **la vitesse descendante de 100 Mbps, le coût de l'offre la moins chère augmente de 7 à 19% entre 2021 et 2020.**

Concernant la combinaison de services 3P - Internet fixe + téléphonie fixe + télévision, le coût de l'offre la moins chère augmente de 9 à 19%, quelle que soit la vitesse descendante.

Concernant **les vitesses descendantes supérieures à 100 Mbps, le coût de l'offre la moins chère diminue de 4 à 14% entre 2021 et 2020, pour les combinaisons 1P (Internet fixe), 2P (Internet fixe + téléphonie fixe) et 4P (internet fixe + téléphonie fixe + télévision et aux services mobiles).**

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du coût des offres les moins chères par type de service entre 2019 et 2021.



#### ACTIONS PROMOTIONNELLES PROPOSÉES PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES MOBILES

Les **promotions** proposées pour certaines des offres sélectionnées au moment de la consultation 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), les actions promotionnelles ne sont pas applicables 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**. Dans le cadre de la présente étude, **quatre prestataires<sup>4</sup> de services Internet fixe ont proposé des promotions applicables suivant la méthodologie définie sur au moins un des services Internet fixe, téléphonie fixe, télévision, services mobiles**. Tous les types de services du simple-play au quadruple-play, quelle que soit la vitesse descendante de V2 à V4, comptent des offres sélectionnées faisant l'objet d'actions promotionnelles. **Les promotions permettent de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.15 à 33.95 % sur une durée contractuelle de 24 mois. Globalement, une réduction d'environ 15% du coût mensuel hors promotion est réalisable.**

<sup>4</sup> Eltrona, Luxembourg Online, Tango et Visual Online

# 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 neuf prestataires de services Internet fixe actifs sur le marché de détail luxembourgeois.

Prestataire de services Internet fixe	Opérateur	Technologie
Antenne Collective Ettelbruck	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
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

Le prestataire de services Internet fixe Coditel - SFR Luxembourg a été racheté par Eltrona au cours du premier semestre 2020. La fusion a été effective au 1<sup>er</sup> avril 2020.

L'approche adoptée pour l'exercice 2021 reprend les vitesses descendantes supérieures ou égales à 100 Mbps (V2, V3 et V4). Ainsi, le calcul du coût mensuel par typologie de service est basé sur les offres dont le débit descendant déclaré est supérieur ou égal à 100 Mbps. Ne proposant que des offres de services Internet fixe avec un débit inférieur à 100 Mbps, le prestataire Administration Communale de Mondorcange n'a donc pas été retenu dans le présent exercice

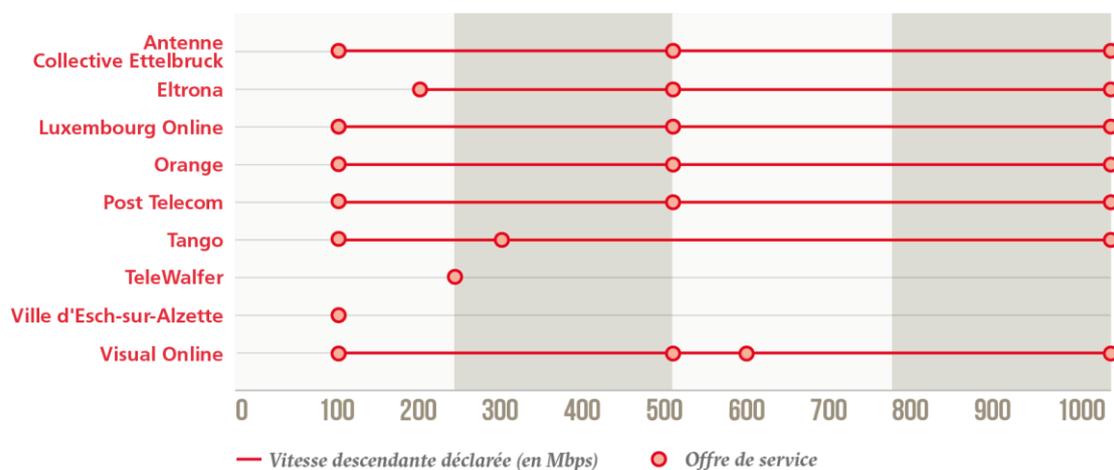
Les prestataires retenus dans le cadre de la présente étude représentent environ 98 % des parts de marché des services Internet fixe vendus au Luxembourg.

## 1.1.2. Offres de services Internet fixe

### INFRASTRUCTURES ET TECHNOLOGIES

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

Actuellement, la fibre optique ainsi que le câble CATV, permettent de bénéficier d'une vitesse descendante allant jusqu'à 1 000 Mbps, alors qu'avec le VDSL, la vitesse descendante maximale est de 100 Mbps.



Ils sont sept prestataires (sur neuf) à proposer des offres avec un débit descendant égal à 1000 Mbps et six d'entre eux proposent des offres avec un débit descendant de 500 Mbps ; toutes ces offres étant basées sur les technologies fibre optique ou CATV. Ils sont également sept à proposer des offres avec une vitesse descendante de 100 Mbps, basées sur les technologies fibre optique, CATV ou VDSL. En complément de ces offres, certains prestataires proposent des offres avec des débits entre 200 et 600 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 72 % du territoire pour la fibre optique et à 89 % pour le câble CATV fin 2020. La couverture géographique de la fibre optique dépend de la stratégie de déploiement 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 sur le territoire. La technologie VDSL est disponible sur 65 % du territoire fin 2020 mais la **couverture en VDSL diminue progressivement au bénéfice de la fibre optique**, passant de 91 % fin 2015 à 65 % fin 2020<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> La couverture du réseau VDSL régresse sous l'effet du « Copper Phase-Out », c'est-à-dire la déconnexion de la paire de cuivre qui est remplacée par la fibre optique à l'adresse des clients en fonction de la demande.

➔ L'Institut invite les consommateurs 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 prestataires sous l'expression « **éligibilité du client** au réseau [du prestataire] ». La présente étude ne prend pas en considération 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, alors que la technologie sous-jacente n'est pas la fibre optique mais la technologie VDSL dont la vitesse descendante effective est inférieure à une offre basée sur de la fibre optique ou CATV. Certains prestataires entretiennent une confusion entre les offres basées sur la technologie fibre optique et celles basées sur la technologie VDSL ; celles-ci sont proposées au même tarif alors que la technologie VDSL offre un niveau de service inférieur à celui de la fibre optique.

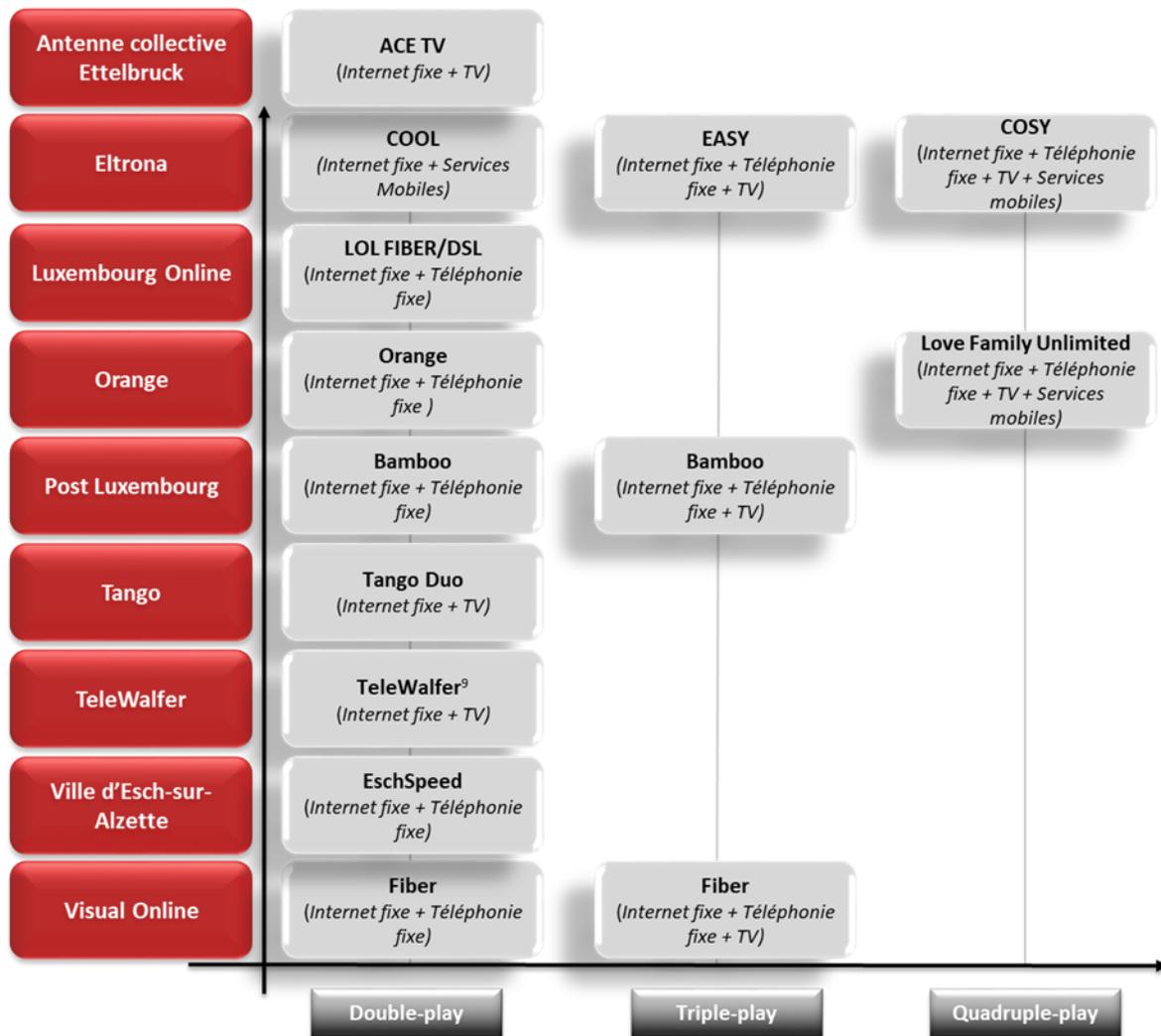
➔ Ainsi, **les niveaux de services Internet fixe prestés sont différents suivant la vitesse sous-jacente de la technologie disponible à une adresse donnée**. Le consommateur est invité à prendre en considération les éléments tels que technologie, vitesse descendante annoncée et tarif appliqué afin de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

## OFFRES GROUPEES

Le service Internet fixe peut être combiné à d'autres services, tels que téléphonie fixe, télévision et services mobiles. Les combinaisons d'Internet fixe d'un à trois autres services constituent 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**. Suivant les offres collectées dans le cadre de la présente étude, les neuf prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe proposent des offres groupées, double-, triple et quadruple-play.

Les combinaisons de deux, trois ou quatre services peuvent varier d'un prestataire à l'autre comme documenté dans le graphique ci-dessous.

## Offres groupées par prestataire de services Internet fixe



Les combinaisons de services qui sont définies dans le cadre du calcul des coûts mensuels sont présentées dans le paragraphe concernant la typologie des services Internet fixe p. 21. 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, comme Post Luxembourg et Visual Online, et aussi Eltrona, proposent des offres groupées de trois services, dites triple-play avec Internet fixe, téléphonie fixe et télévision. Tous les prestataires proposent une offre groupée de deux services, dite double-play, combinant Internet fixe et téléphonie fixe ou autre service.

Suivant ses besoins, le consommateur a 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 retenus.

**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.**

Selon les statistiques de l'Institut de 2020, **plus de 90 % des services Internet fixe sont commercialisés dans des offres groupées**, essentiellement des offres double-play.

L'échantillon des offres sélectionnées pour la présente étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services Internet fixe. Selon les statistiques de l'Institut, le nombre de raccordements basés sur un débit supérieur ou égal à 100 Mbps représente 66 % du total des raccordements effectués fin 2020, en hausse de 11 points par rapport à 2019<sup>6</sup>.

### 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 2021.
- Toute modification ou actualisation d'une offre à une date ultérieure au 31 janvier 2021 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 1 présente la liste des offres de services Internet fixe collectées, avec pour chacune d'elles le coût mensuel du type de service Internet fixe (1P).
- 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 reprennent les offres de services telles que proposées par les prestataires début 2021.

### 1.1.4. Fiches signalétiques

Conformément aux articles 9 et 72 de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques, les prestataires de services de télécommunications sont tenus de publier une documentation « claire, détaillée et facilement accessible » des offres de services Internet fixe commercialisées sur le marché de détail, sous forme de fiches signalétiques publiées sur leur site.

---

<sup>6</sup> Parallèlement, les raccordements réalisés sur base de vitesses inférieures à 100 Mbps passent de 45 % des raccordements en 2019 à 34 % en 2020.

L'objectif est de mettre à disposition des consommateurs une documentation leur permettant d'évaluer et de comparer les différents plans tarifaires proposés sur le marché.

Les prestataires présentent sur leur site Internet les fiches signalétiques des offres proposées sur le marché de détail. Les offres de services Internet fixe sélectionnées pour la présente étude font l'objet d'une fiche signalétique qui documente les principales caractéristiques de l'offre : description de l'offre, tarifs, données contractuelles. Pour un prestataire donné, les fiches signalétiques ne sont pas mises à jour par rapport aux données publiées sur le site Internet. Par ailleurs, deux prestataires ne publient pas de fiches signalétiques des offres qu'ils commercialisent.

L'accessibilité aux fiches signalétiques est variable suivant les prestataires. Pour certains, elles sont directement indiquées sur la page d'accueil ou dans une sous-partie des documents contractuels. Dans d'autres cas, elles se trouvent dans une arborescence de parties et il peut s'avérer difficile pour le consommateur d'y accéder.

Les fiches signalétiques des offres sélectionnées présentent un niveau de détail différent suivant les prestataires, pour autant, les caractéristiques principales sont soit mentionnées dans la fiche, soit accessibles via des liens renvoyant sur les pages concernées du site Internet du prestataire. Lors de sa revue, l'Institut a constaté que, en général, les informations qui sont publiées dans les fiches, étaient actuelles par rapport aux informations directement publiées sur le site. Les liens vers les plans tarifaires ou la liste des prix ainsi que vers les conditions générales sont indiqués dans les fiches signalétiques.

## 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 », Internet fixe, au « quadruple play », 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, **trois vitesses ont été retenues**<sup>7</sup> :

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

<sup>7</sup> Dans les études précédentes, la vitesse V1 correspondant à la vitesse descendante inférieure à 100 Mbps était reprise dans les calculs des coûts mensuels. Actuellement, les offres proposant une vitesse descendante inférieure à 100 Mbps sont encore actives pour les clients ayant un abonnement en cours, mais sont rarement commercialisées et ne sont plus présentées sur le site Internet des prestataires dans la majorité des cas. La vitesse V1 n'a donc pas été retenue pour la présente étude.

Dans les études des années précédentes, quatre débits descendants avaient été retenus pour la définition de la typologie des services, à savoir les trois débits repris dans la présente étude V2, V3 et V4 ainsi que la vitesse V1 inférieure à 100 Mbps. Cette vitesse n'a pas été retenue pour l'actuel exercice. En effet, suivant les données statistiques établies par l'Institut, le nombre de raccordements avec un débit descendant inférieur à 100 Mbps est en constant recul et ne représente plus que 34 % du total des raccordements fin 2020, en baisse de 11 points par rapport à 2019<sup>8</sup>. Les services d'Internet fixe avec une vitesse descendante supérieure ou égale à 100 Mbps sont actuellement les plus demandés par les clients. De fait, les débits descendants inférieurs à 100 Mbps sont encore utilisés par les usagers qui en disposaient déjà mais ne sont plus commercialisés

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 de services			
		1P	2P	3P	4P
Vitesse descendante déclarée	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 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.

<sup>8</sup> La part des raccordements avec un débit descendant inférieur à 100 Mbps a régressé de 11 points en 2020 par rapport à 2019 ; le nombre de raccordements avec un débit descendant inférieur à 100 Mbps ayant représenté 45 % du total des raccordements fin 2019.

## 1.2.2. Profils de consommation des services Internet fixe

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	600 minutes
Appel international - mobile vers mobile	60 minutes
SMS national/roaming	500 SMS
Internet mobile	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 est comparable 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 double 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 tarifaire, des tarifs publiés au moment de la collecte des données, des options proposées, ainsi que du type de service considéré.
- 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 applicables 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 services mobiles 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 avec 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 possibilité d'identification du numéro d'appel ou d'appels en conférence pour la téléphonie, 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

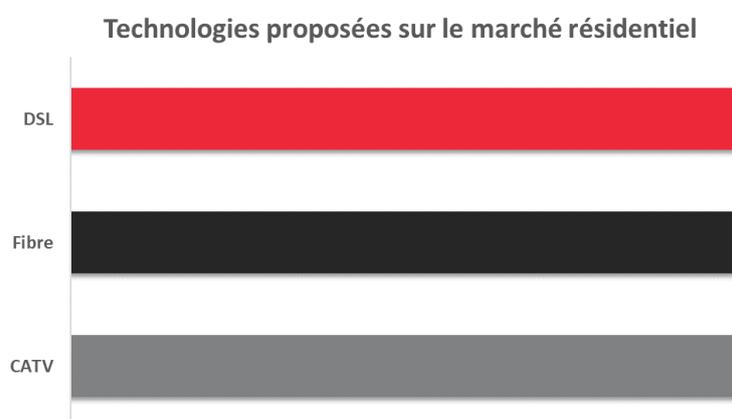
---

### 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 le 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.
- Dans certains cas, une **option** a été prise en compte pour obtenir le coût mensuel le plus bas d'un service donné pour le consommateur. Les options permettent d'adapter et de compléter le forfait proposé afin de couvrir l'usage du service donné tout en maintenant un coût avantageux pour le client. Dans le présent exercice, une option en téléphonie fixe a été activée dans le calcul du coût moyen des offres proposées par deux prestataires. 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 **frais d'activation d'un service** (TV par exemple) ou l'achat du modem TV ou **du modem/router** d'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.
- 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.
- 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 portant sur l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.
- 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 sur lesquelles sont basées les offres sélectionnées sont identifiées dans les graphiques par différentes couleurs :



### 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 100 Mbps à 1000 Mbps**.

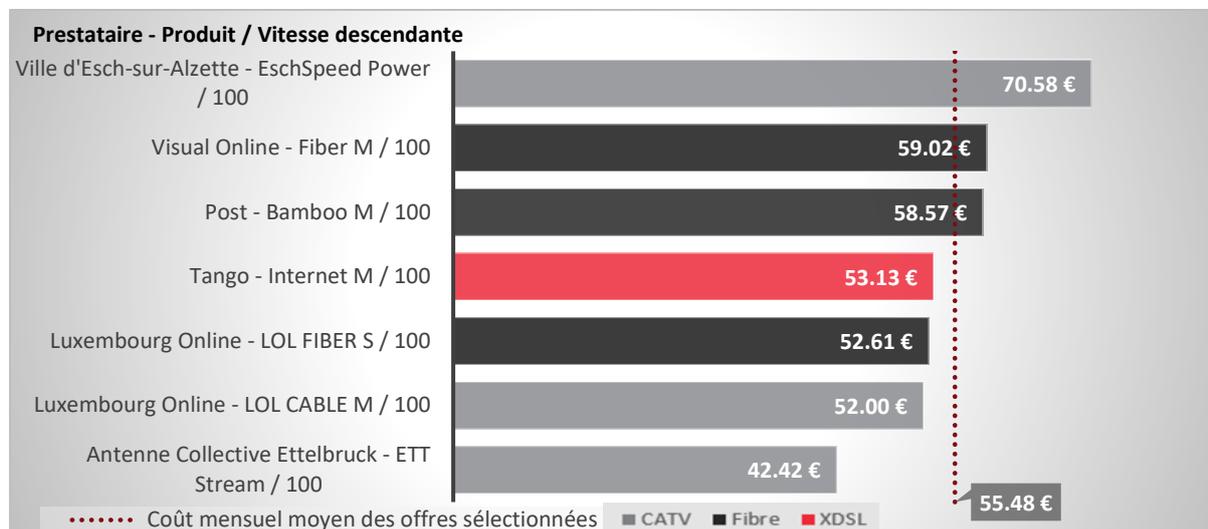
Les graphiques suivants présentent les offres de services Internet fixe sélectionnées pour chacune des vitesses présentées dans le chapitre 1.2.1. (p. 21).

Par ailleurs, certaines offres présentées dans les graphiques ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021. De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en considération dans les calculs des coûts mensuels présentés dans les graphiques. Elles sont documentées 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 1PV2 : Internet fixe - V2 = 100 Mbps

Le coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV2 est de 55.48 EUR. L'offre la moins chère est à 42.42 EUR et l'offre la plus chère est à 70.58 EUR, soit un écart de 66 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

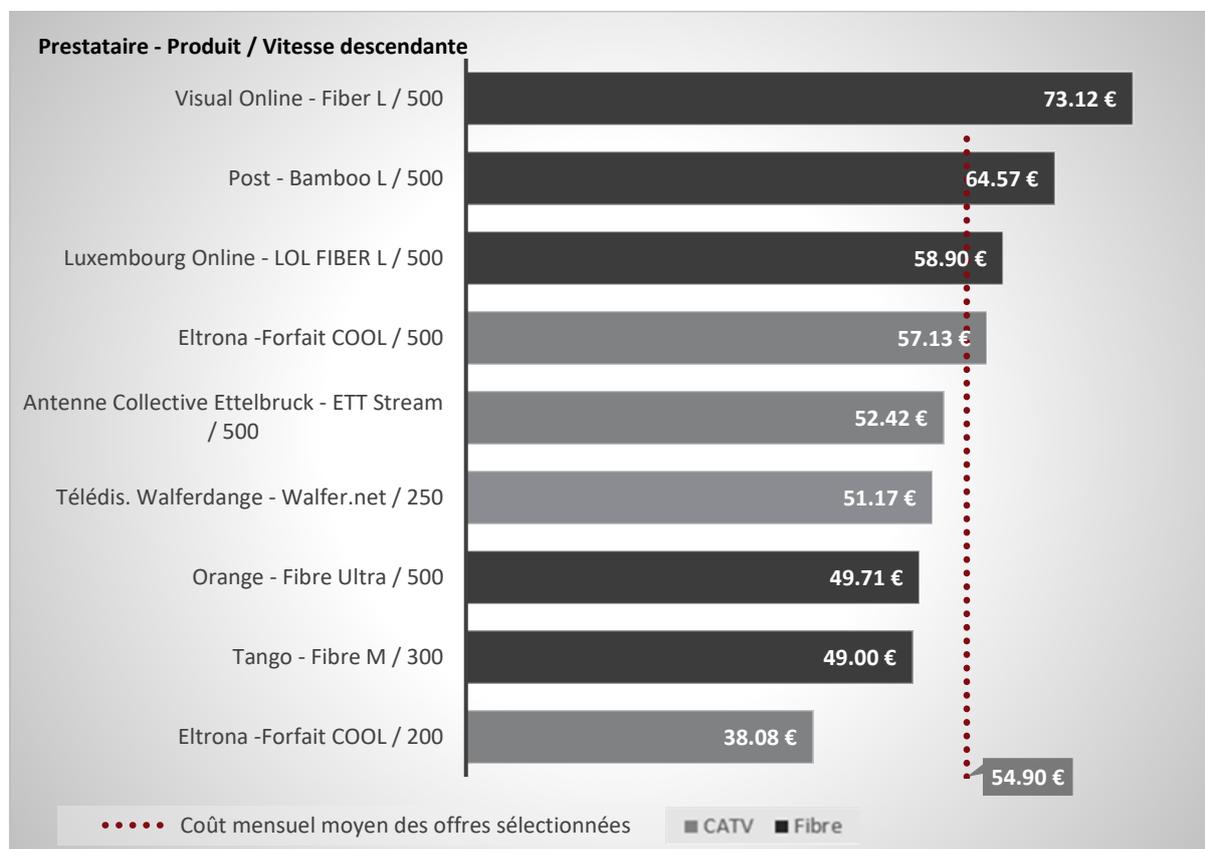
Une offre sélectionnée pour le type de service 1PV2 a fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre de 7.1 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER S / 100	<b>Durée :</b> jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions :</b> 14.95 €/mois eur pour les 3 premiers mois puis 44.90 €/mois	48.86 €	3.74 € -7.1 %

### 2.2.1.2. Type de service 1PV3 : Internet fixe – 100 Mbps < V3 < 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV3 est de 54.90 EUR. L'offre la moins chère est à 38.08 EUR et l'offre la plus chère est à 73.12 EUR, soit un écart de 92 %.



#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le type de service 1PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

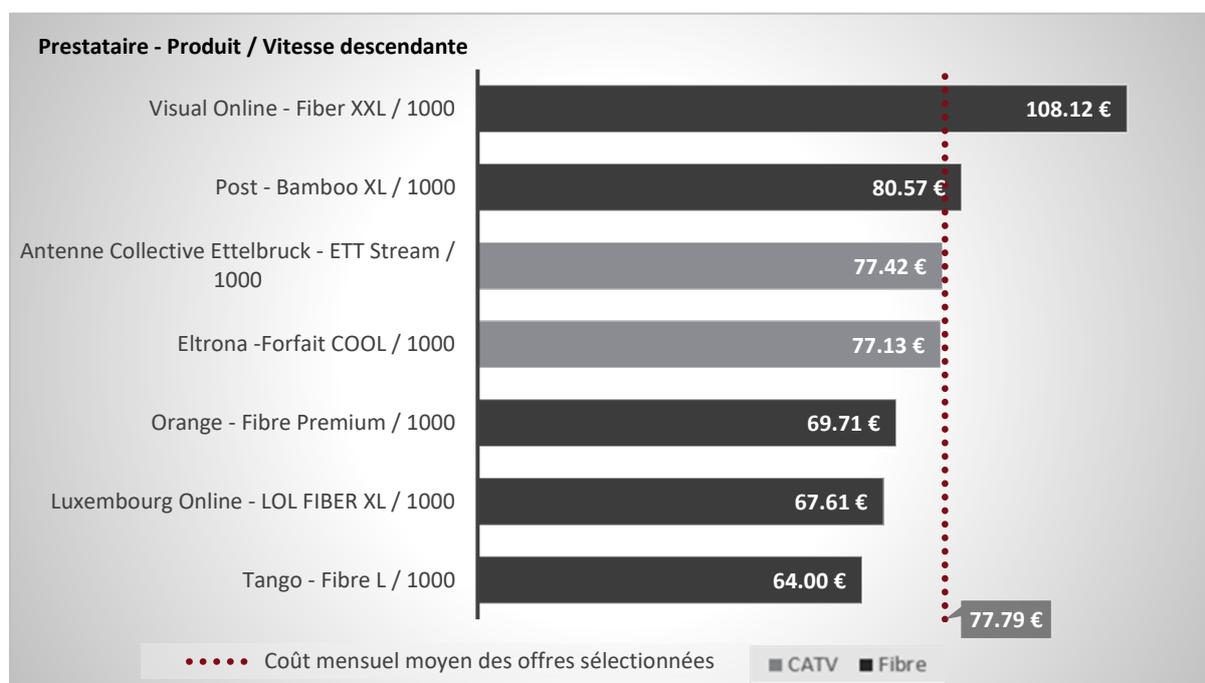
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 4.4 à 23.3 %.

L'offre Eltrona - Forfait COOL / 200 devient l'offre la moins chère pour le type de service 1PV3 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Eltrona -Forfait COOL / 200	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 15.00 €/mois pendant 6 mois, puis 29.95 €/mois	34.37 €	3.71 € <b>-9.7 %</b>
Eltrona -Forfait COOL / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 29.00 €/mois pendant 3 mois, puis 49.00 €/mois	54.63 €	2.50 € <b>-4.4 %</b>
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pour les 3 premiers mois puis 54.90 €/mois (réservé aux nouveaux clients)	45.16 €	13.74€ <b>-23.3 %</b>
Visual Online – Fiber L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.01.2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber L	67.12 €	6.00 € <b>-8.2 %</b>

### 2.2.1.3. Type de service 1PV4 : Internet fixe – V4 = 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 1PV4 est de 77.79 EUR. L'offre la moins chère est à 64.00 EUR et l'offre la plus chère est à 108.12 EUR, soit un écart de 69 %.



## 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 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.2 à 30.6%.

L'offre Tango - Fibre L / 1000 devient l'offre la moins chère pour le type de service 1PV4 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre L / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 22.03.21 <b>Conditions</b> : 15.00 €/mois pendant 6 mois puis 60.00 €/mois	52.75 €	11.25 € -17.6 %
Eltrona – Cool / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 49.00 €/mois pendant 3 mois puis 69.00 €/mois	74.63 €	2.50 € -3.2 %
Visual Online - Fiber XXL / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03 2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber L	75.00 €	33.12 € -30.6 %

## 2.2.2. Type de service 2P : Internet fixe + Téléphonie fixe

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

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

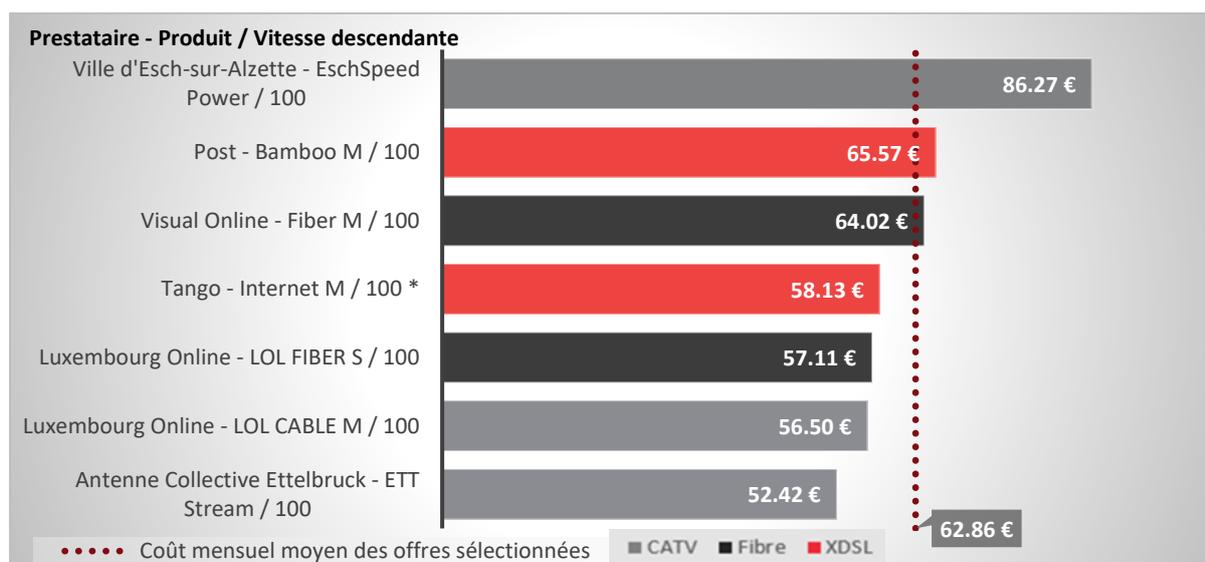
Le **profil de consommation de téléphonie fixe** considéré pour le calcul des coûts des offres inclut des appels nationaux vers fixes et mobiles ainsi que des appels internationaux vers fixes.

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

Les offres des prestataires Orange et Tango sont complétées par une **option en téléphonie fixe** afin de répondre à la consommation d'unités d'appel du profil de téléphonie fixe tout en assurant le coût le plus bas du service de téléphonie fixe. Le nom des offres concernées est suivi d'un astérisque.

### 2.2.2.1. Type de service 2PV2 : Internet fixe + Téléphonie fixe – V2 = 100 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV2 est de 62.86 EUR. L'offre la moins chère est à 52.42 EUR et l'offre la plus chère est à 86.27 EUR, soit un écart de 65 %.



## ACTIONS PROMOTIONNELLES

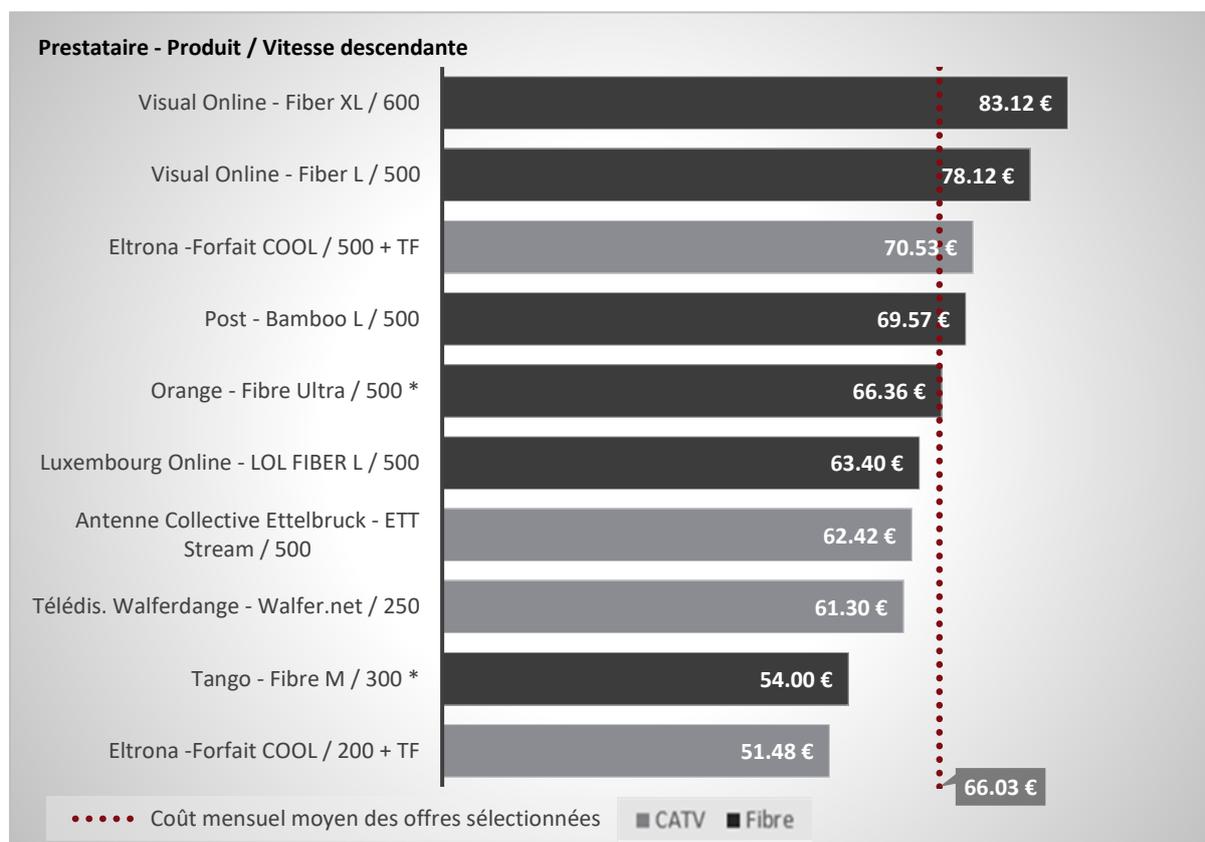
Une offre sélectionnée pour le type de service 2PV2 a fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée de 6.6 % qui devient l'offre la moins chère pour le type de service 2PV2

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER S / 100	<p><b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021</p> <p><b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pour les 3 premiers mois puis 44.90 €/mois offre valable pour un contrat d'une durée de 24 mois (réservée aux nouveaux clients)</p>	53.36 €	3.74 € - 6.6 %

### 2.2.2.2. Type de service 2PV3 : Internet fixe + Téléphonie fixe – 100 Mbps < V3 < 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV3 est de 66.03 EUR. L'offre la moins chère est à 51.48 EUR et l'offre la plus chère est à 83.12 EUR, soit un écart de 61 %.



## ACTIONS PROMOTIONNELLES

Cinq offres sélectionnées pour le type de service 2PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

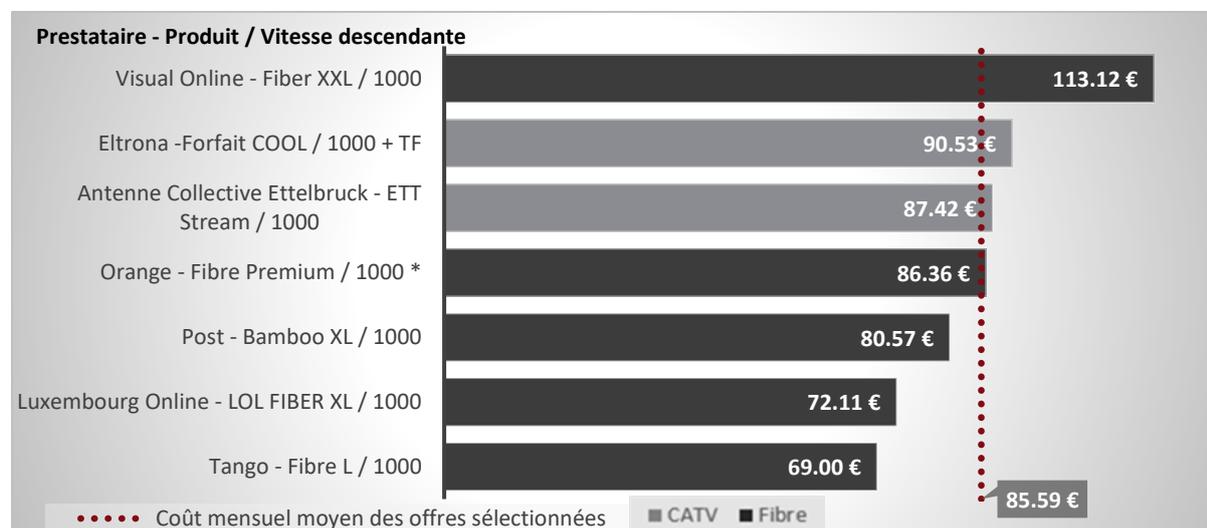
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 3.5 à 33.9 %.

L'offre Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500 devient l'offre la moins chère pour le type de service 2PV3 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 54.90 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	49.66 €	13.74 € - <b>21.7 %</b>
Visual Online - Fiber XL / 600	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber XL	54.90 €	28.22 € - <b>33.9 %</b>
Eltrona -Forfait COOL / 500 +TF	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 29.00 €/mois pendant 3 mois puis 49.00 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	68.03 €	2.50 € - <b>3.5 %</b>
Eltrona -Forfait COOL / 200 + TF	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 15.00 €/mois pendant 6 mois, puis 29.95 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	47.77 €	3.71 € - <b>7.2 %</b>
Visual Online - Fiber L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber L	72.12 €	6.00 € - <b>7.7 %</b>

### 2.2.2.3. Type de service 2PV4 : Internet fixe + Téléphonie fixe – V4 = 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 2PV4 est de 85.59 EUR. L'offre la moins chère est à 69.00 EUR et l'offre la plus chère est à 113.12 EUR, soit un écart de 64 %.



#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 2PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 2.8 à 21.2 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre L / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions</b> : 15.00 €/mois pendant 6 mois puis 60.00 €/mois d'une durée de 24 mois	57.75 €	11.25 € - 16.3 %
Visual Online - Fiber XXL / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber XXL	89.12 €	24.00 € - 21.2 %
Eltrona -Forfait COOL / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 49.00 €/mois pendant 3 mois puis 69.00 €/mois et pour un contrat d'une durée de 24 mois	88.03 €	2.50 € - 2.8 %

### 2.2.3. Type de service 3P : Internet fixe + Téléphonie fixe + 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 100 Mbps à 1000 Mbps**.

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

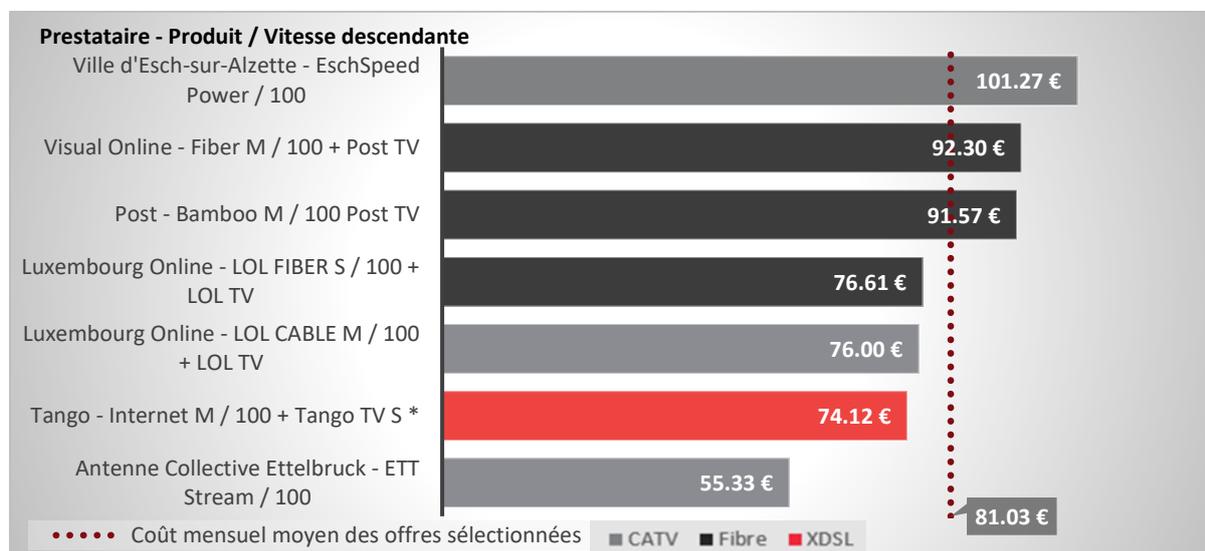
Consommation	Description
Appels nationaux fixes vers fixes	125 minutes
Appels nationaux fixes vers mobiles	30 minutes
Appels internationaux fixes vers fixes	50 minutes

Les offres des prestataires Orange et Tango sont complétées par une **option en téléphonie fixe** afin de répondre à la consommation d'unités d'appel du profil de téléphonie fixe tout en assurant le coût le plus bas du service de téléphonie fixe. Le nom des offres concernées est suivi d'un astérisque.

L'**offre de services de télévision de base** est retenue 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 d'une offre à l'autre.

### 2.2.3.1. Type de service 3PV2 : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision - V2 = 100 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV2 est de 81.03 EUR. L'offre la moins chère est à 55.33 EUR et l'offre la plus chère est à 101.27 EUR, soit un écart de 83 %.



#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

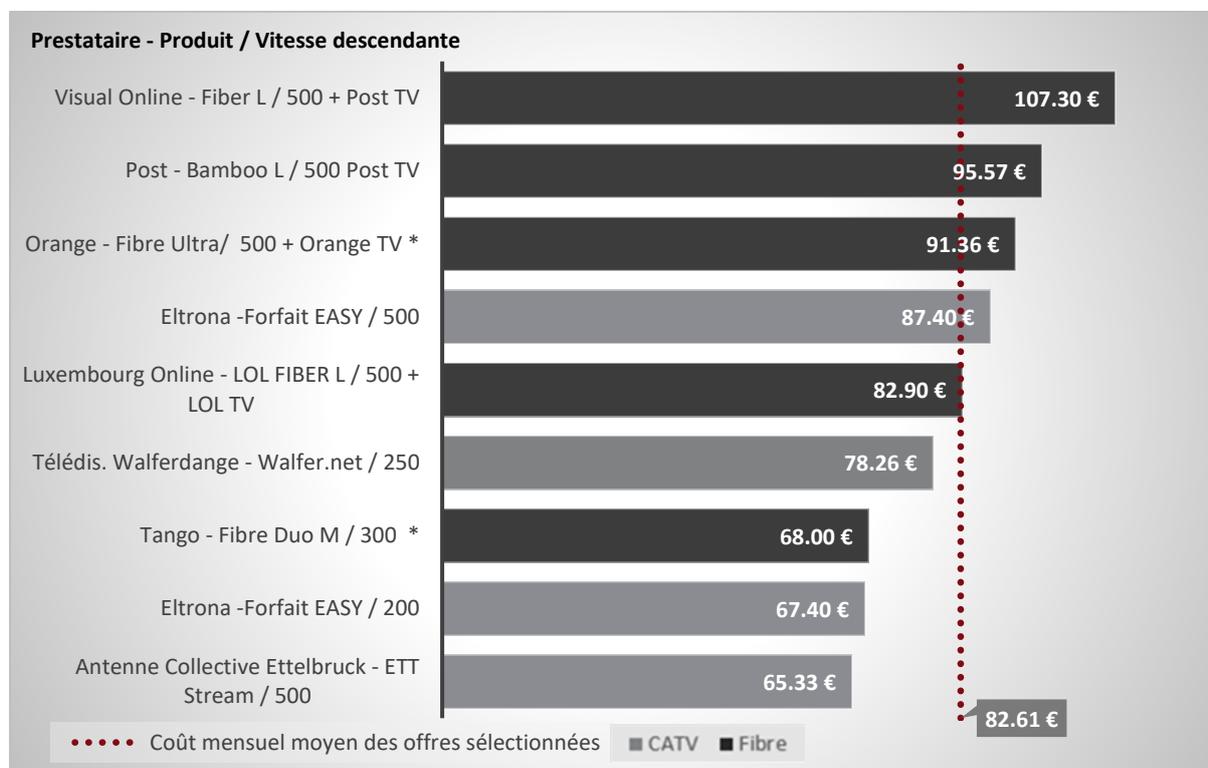
Une offre sélectionnée pour le type de service 3PV2 a fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée de 8.1 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER S / 100 + LOL TV	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 44.90 €/mois + TV: 0.00 €/mois pendant 3 mois puis 19.50 €/mois	70.43 €	6.18 € - 8.1 %

### 2.2.3.2. Type de service 3PV3 : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision - 100 Mbps < V3 < 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV3 est de 82.61 EUR. L'offre la moins chère est à 65.33 EUR et l'offre la plus chère est à 107.30 EUR, soit un écart de 64 %.



#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

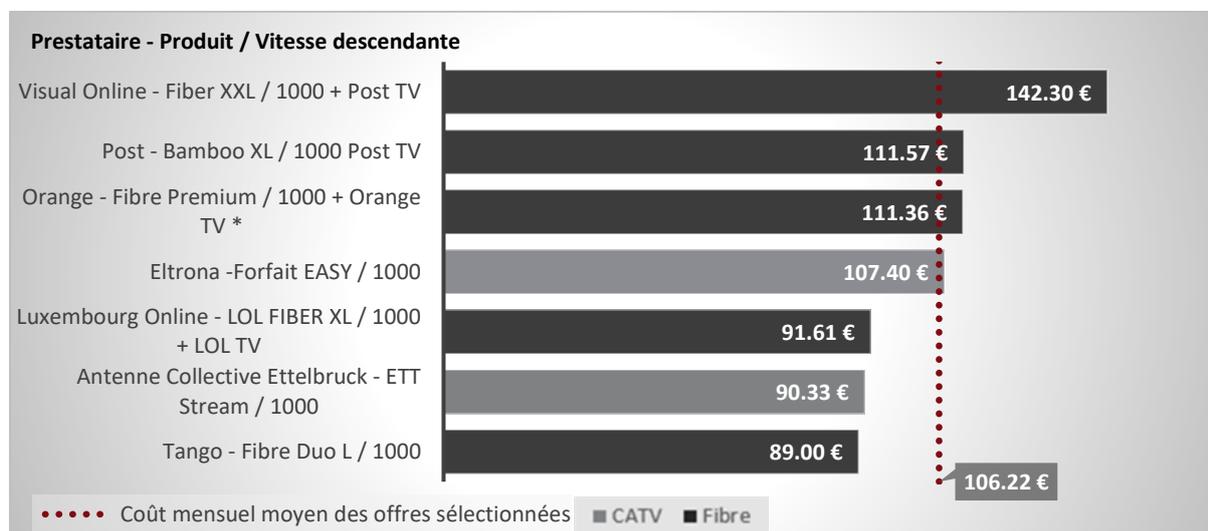
Deux offres sélectionnées pour le type de service 3PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 5.6 et 19.5 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500 + LOL TV	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 54.90 €/mois + LOL TV offerts pendant 3 mois puis 19.50 €/mois	66.72 €	16.18 € - 19.5 %
Visual Online - Fiber L / 500 + Post TV	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber L	101.30 €	6.00 € - 5.6%

### 2.2.3.3. Type de service 3PV4 : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision - V4= 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 3PV4 est de 106.22 EUR. L'offre la moins chère est à 89.00 EUR et l'offre la plus chère est à 142.30 EUR, soit un écart de 60 %.



#### 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 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 14 à 16.9%.

L'offre Tango - Fibre Duo L / 1000 devient l'offre la moins chère pour le type de service 3PV4 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre Duo L / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions</b> : 30.00 €/mois pendant 6 mois puis 80.00 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	76.50 €	12.50 € - 14 %
Visual Online - Fiber XXL / 1000 + Post TV	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2021 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel pour toute nouvelle commande d'une offre Fiber XXL	118.30 €	24.00 € - 16.9 %

## 2.2.4. Type de service 4P : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision + Services mobiles

Le type de service 4P regroupe les **offres de services Internet fixe combinées 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 100 Mbps à 1000 Mbps.**

Le **profil de consommation de téléphonie fixe** considéré 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

Les offres des prestataires Orange et Tango sont complétées par une **option en téléphonie fixe** afin de répondre à la consommation d'unités d'appel du profil de téléphonie fixe tout en assurant le coût le plus bas du service de téléphonie fixe. Le nom des offres concernées est suivi d'un astérisque.

L'**offre de service de télévision de base** est retenue 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 d'une offre à l'autre.

Le **profil de consommation des services mobiles** considéré pour le calcul des coûts des offres inclut des appels nationaux/roaming, des appels internationaux, des SMS et de l'Interne mobile. Il correspond à la consommation moyenne en Internet mobile du consommateur luxembourgeois.

Consommation	Description
Appel national/roaming - mobile vers mobile	600 minutes
Appel international - mobile vers mobile	60 minutes
SMS national/roaming	500 SMS
Internet mobile	5 GB

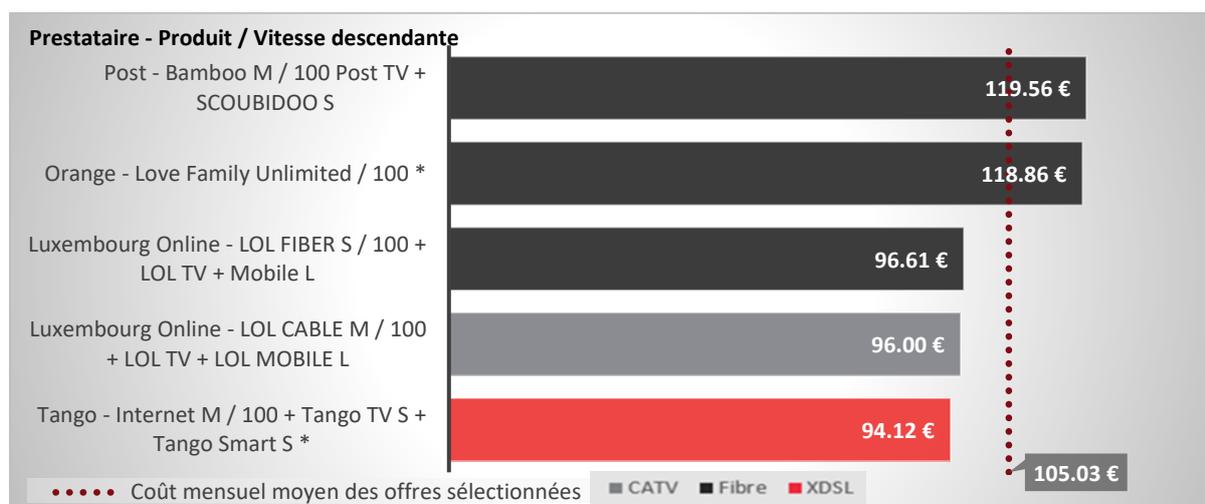
Certains prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe n'offrent pas de services mobiles et ne sont donc pas repris dans cette partie qui concerne le profil incluant l'usage des services mobiles. Il s'agit des prestataires Ville d'Esch-sur-Alzette, Télédistribution Walferdange, Antenne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

Certains prestataires de services, tels que Post Luxembourg, Tango et Luxembourg Online, ne proposent pas d'**offre quadruple-play**. Or, chacun d'entre eux propose une offre de services mobiles qui correspond au niveau d'usage en appels, SMS et Internet mobile du profil de consommation des services mobiles définis dans la présente étude et qui permet de compléter l'offre de service Internet fixe triple-play. Ces offres ont donc été sélectionnées au regard du profil de consommation en services mobiles (voix, SMS, Internet mobile) défini pour le calcul du coût mensuel.

En revanche, dans le cas des offres quadruple-play, les forfaits de services mobiles (voix, SMS et Internet mobile) 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 le coût mensuel des **offres triple-play combinées à une offre de services mobiles** est inférieur au coût mensuel des offres quadruple-play.

#### 2.2.4.1. Type de service 4PV2 : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision + Services mobiles - V2 = 100 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV2 est de 105.03 EUR. L'offre la moins chère est à 94.12 EUR et l'offre la plus chère est à 119.56 EUR, soit un écart de 27 %.



#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Une offre sélectionnée pour le type de service 4PV2 a fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

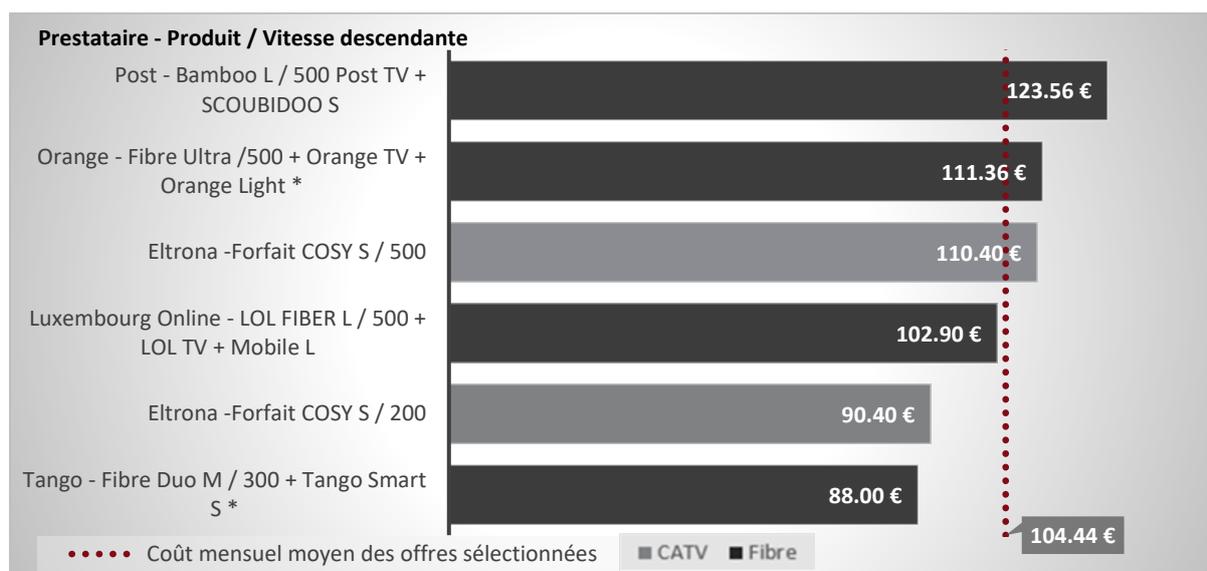
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée d'environ 9 %.

L'offre Luxembourg Online - LOL FIBER S / 100 + LOL TV + Mobile L devient l'offre la moins chère pour le type de service 4PV2 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER S / 100 + LOL TV + Mobile L	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 44.90 €/mois + TV: 0 €/mois pendant 3 mois puis 19.50 €/mois + SM : 0 €/mois pendant 3 mois puis 20.00 €/mois	87.93 €	8.68 € -9%

### 2.2.4.2. Type de service 4PV3 : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision + Services mobiles – 100 Mbps < V3 < 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 est 104.44 EUR. L'offre la moins chère est 88.00 EUR et l'offre la plus chère est 123.56 EUR, soit un écart de 40 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

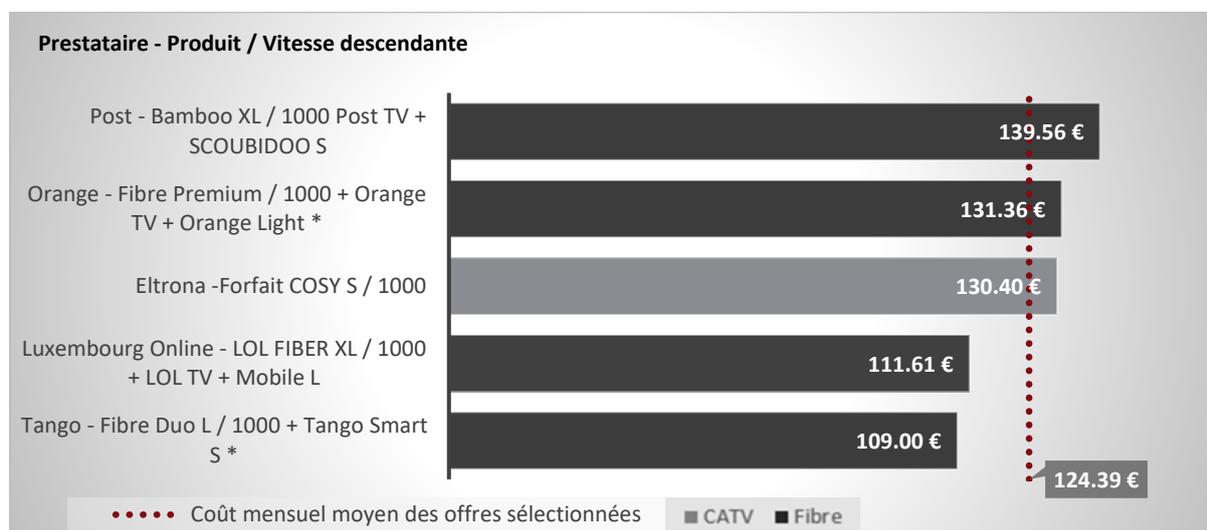
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.4 à 18.2 %.

L'offre Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500 + LOL TV + Mobile L devient l'offre la moins chère pour le type de service 4PV3 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Eltrona -Forfait COSY S / 200	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 59.00 €/mois pendant 2 mois, puis 77.00 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	88.90 €	1.50 € -1.7 %
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500 + LOL TV + Mobile L	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 44.99 €/mois + TV: 0 €/mois pendant 3 mois puis 19.50 €/mois + SM : 0 €/mois pendant 3 mois puis 20.00 €/mois	84.22 €	18.68 € -18.2 %
Eltrona -Forfait COSY S / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 79.00 €/mois pendant 2 mois puis 97.00 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	108.90 €	1.50 € -1.4 %

### 2.2.4.3. Type de service 4PV4 : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision + Services mobiles – V4 = 1000 Mbps

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV4 est de 124.39 EUR. L'offre la moins chère est à 109.00 EUR et l'offre la plus chère est à 139.56 EUR, soit un écart de 28 %.



## ACTIONS PROMOTIONNELLES

Deux offres sélectionnées pour le type de service 4PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.2 à 11.5 %.

L'offre Tango - Fibre Duo L / 1000 + Tango Smart S devient l'offre la moins chère pour le type de service 4PV3 en considérant le tarif promotionnel.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre Duo L / 1000 + Tango Smart S	<b>Durée</b> : jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions</b> : 30.00 €/mois pendant 6 mois puis 80.00 €/mois	96.50 €	12.50 € <b>-11.5 %</b>
Eltrona -Forfait COSY S / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : 99.00 €/mois pendant 2 mois puis 117.00 €/mois pour un contrat d'une durée de 24 mois	128.90 €	1.50 € <b>-1.2 %</b>

# ANNEXES

## ANNEXE 1 LISTE DES PLANS TARIFAIRES DES SERVICES INTERNET FIXE PAR PRESTATAIRE

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

<b>Offre Internet fixe Prestataire - Offre - Vitesse descendante</b>	<b>Coût mensuel - €</b>
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 100	42.42 €
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 500	52.42 €
Antenne Collective Ettelbruck - ETT Stream / 1000	77.42 €
Eltrona -Forfait COOL / 200	38.08 €
Eltrona -Forfait COOL / 500	57.13 €
Eltrona -Forfait COOL / 1000	77.13 €
Luxembourg Online - LOL CABLE M / 100	52.00 €
Luxembourg Online - LOL FIBER S / 100	52.61 €
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 500	58.90 €
Luxembourg Online - LOL FIBER XL / 1000	67.61 €
Luxembourg Online - LOL VDSL S / 100	52.61 €
Orange - Fibre Ultra / 500	49.71 €
Orange - Fibre Premium / 1000	69.71 €
Post - Bamboo M / 100	58.57 €
Post - Bamboo L / 500	64.57 €
Post - Bamboo XL / 1000	80.57 €
Tango - Fibre M / 300	49.00 €
Tango - Fibre L / 1000	64.00 €
Tango – Internet M / 100	53.13 €
Télédis. Walferdange - Walfer.net / 250	51.17 €

Ville d'Esch-sur-Alzette - EschSpeed Power / 100	70.58 €
Visual Online - Fiber M / 100	59.02 €
Visual Online - Fiber L / 500	73.12 €
Visual Online - Fiber XL / 600	78.12 €
Visual Online - Fiber XXL / 1000	108.12 €

JUN 2021 WWW.ILR.LU



## ÉTUDE DES TARIFS DES SERVICES INTERNET FIXE AU LUXEMBOURG

2021

**CADRE DE L'ÉTUDE**



**OBJET DE L'ÉTUDE**  
Analyse des coûts mensuels des offres par type de service Internet fixe



**COLLECTE DES OFFRES DE SERVICES**  
Des 9 prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe  
Du 15 au 31 janvier 2021



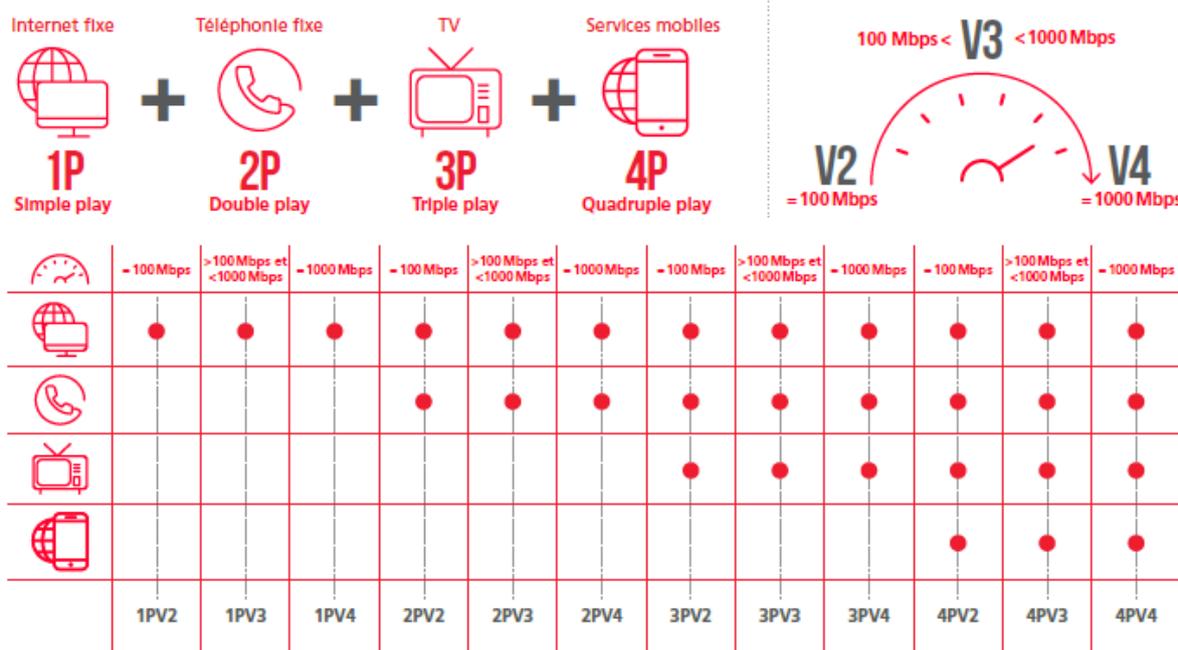
**CALCUL DU COÛT MENSUEL**  
Tarif du forfait des services Internet fixe considérés  
Coût unique mensualisé  
Coût mensuel récurrent



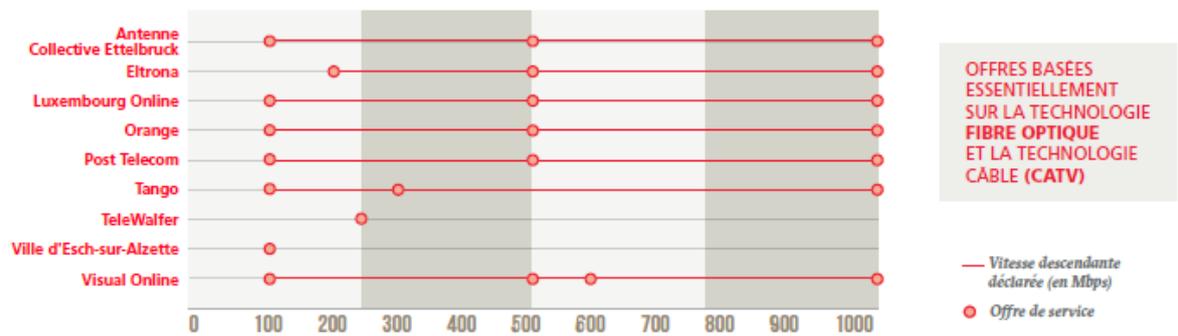
**SÉLECTION DES OFFRES**  
Sélection des 2 offres les moins chères par prestataire selon la méthodologie définie par l'Institut

**TYPES DE SERVICE**

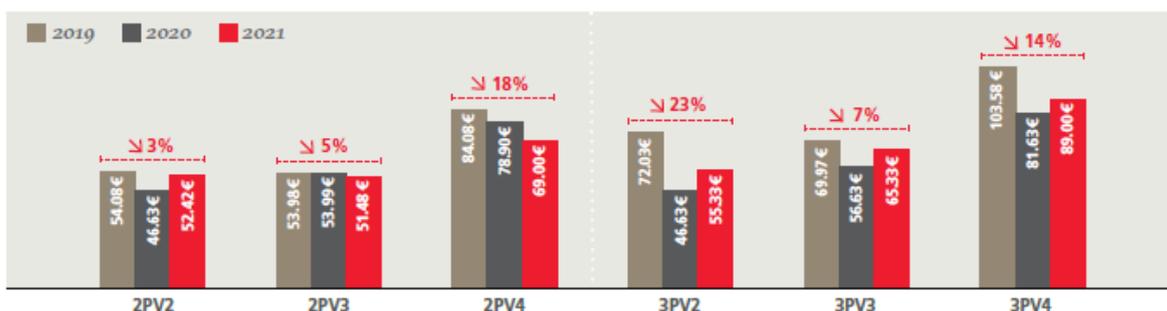
**COMBINAISONS DE SERVICES (X-PLAY) VITESSES DESCENDANTES**



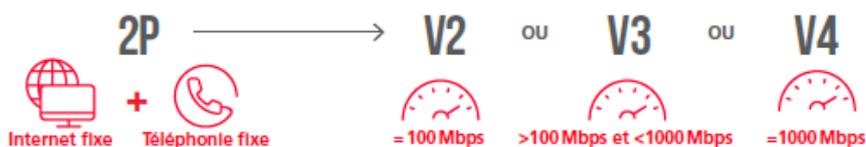
**VITESSES DESCENDANTES PROPOSÉES PAR LES PRESTATAIRES**



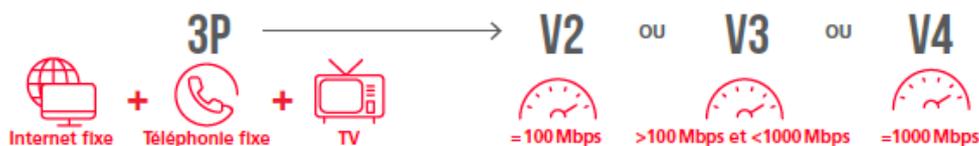
ÉVOLUTION DU COÛT DE L'OFFRE LA MOINS CHÈRE PAR TYPE DE SERVICE 2019/2021



OFFRES LES MOINS CHÈRES PAR TYPE DE SERVICE



Type de service	Les trois offres les moins chères			Coût moyen mensuel
2PV2	52.42€	56.50€	57.11€	62.86€
2PV3	51.48€	54.00€	61.30€	66.03€
2PV4	69.00€	72.11€	80.57€	85.59€



Type de service	Les trois offres les moins chères			Coût moyen mensuel
3PV2	55.33€	74.12€	76.00€	81.03€
3PV3	65.33€	67.40€	68.00€	82.61€
3PV4	89.00€	90.33€	91.61€	106.22€

CÔTÉ CONSOMMATEUR



Pour choisir vos services Internet fixe, identifiez :

- vos besoins réels
- votre vitesse descendante
- les fonctionnalités souhaitées.

Vous pouvez alors sélectionner l'offre qui vous correspond le mieux.



A l'échéance de votre contrat, vérifiez bien votre offre de services Internet fixe en fonction de vos besoins.

C'est aussi le bon moment pour comparer les offres disponibles sur le marché et de changer éventuellement de contrat!



D'une année à l'autre, il est constaté que pour de nouvelles offres, les volumes inclus dans les forfaits sont revus à la hausse.

17, RUE DU FOSSÉ

ADRESSE POSTALE

L-2922 LUXEMBOURG

T +352 28 228 228

INFO@ILR.LU

WWW.ILR.LU