



# ETUDE DES TARIFS DES SERVICES MOBILES 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
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS – SERVICES MOBILES .....	6
1. Approche méthodologique .....	17
1.1. Offre de services mobiles.....	17
1.1.1. Prestataires de services mobiles.....	17
1.1.2. Plans tarifaires collectés.....	17
1.1.3. Évolution des caractéristiques des offres de services mobiles.....	19
1.2. Profils de consommation des services mobiles .....	22
1.3. Méthodologie générale.....	25
2. Étude des coûts mensuels des offres de services mobiles .....	27
2.1. Principes de calcul des coûts mensuels des offres .....	27
2.2. Evolution du coût mensuel des offres sélectionnées entre 2018 et 2021 .....	28
2.3. Evolution du coût médian des offres sélectionnées entre 2018 et 2021 .....	30
2.4. Coût mensuel des offres de services mobiles du profil du consommateur moyen luxembourgeois - PCM.....	32
2.5. Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation P1 – P635	
2.5.1. Profil de consommation P1.....	35
2.5.2. Profil de consommation P2.....	37
2.5.3. Profil de consommation P3.....	39
2.5.4. Profil de consommation P4.....	41
2.5.5. Profil de consommation P5.....	43
2.5.6. Profil de consommation P6.....	45
ANNEXES .....	47

## INTRODUCTION

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services mobiles proposées par les prestataires de services 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 mobiles proposées sur le marché de détail luxembourgeois, telles que niveaux des forfaits d'unités d'appel, SMS et d'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 mobiles (appel, SMS, Internet mobile) 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 mobiles, l'approche méthodologique définit six profils de consommation de P1 à P6 pour lesquels le niveau d'usage d'unités d'appel, SMS et Internet mobile varie de faible à très intensif de communications nationales/roaming et internationales et d'Internet mobile. Au vu de la consommation d'Internet mobile constatée dans les statistiques établies par l'Institut<sup>1</sup>, le profil P6 dont la consommation d'Internet mobile est définie comme très intensive, a été introduit dans cette nouvelle édition. Le coût mensuel de chaque offre collectée est calculé suivant les six profils de consommation en services mobiles (appel, SMS, Internet mobile). Ce calcul permet de sélectionner les offres les moins chères pour chacun des profils suivant les critères définis dans la méthodologie. Les résultats du calcul des coûts mensuels des offres les moins chères sont ainsi présentés dans les graphiques établis par profil.

Enfin, lors du choix d'une offre de services, le client peut se baser sur les conclusions de la présente étude des tarifs, mais il devrait également prendre en considération sa consommation personnelle, ses besoins spécifiques en termes de services et de fonctionnalités proposés ainsi que 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.

Du fait de l'évolution constante des offres proposées, en termes de forfait Internet mobile 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. De fait, d'une année à l'autre, il est constaté que pour de nombreuses offres, les forfaits, et notamment l'Internet mobile, sont revus à la hausse. Il peut donc être intéressant pour le consommateur de souscrire un nouveau contrat dont les forfaits correspondraient mieux à sa consommation effective.

---

<sup>1</sup> Rapport statistique des télécommunications au Luxembourg de l'année 2020, ILR.

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

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

Le marché des services mobiles étant très dynamique et en évolution constante, l'étude est susceptible de présenter des plans tarifaires commercialisés début 2021, qui ont évolué ou qui ne sont plus commercialisés lors de la publication du présent rapport.

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.

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS – SERVICES MOBILES

Les offres de services mobiles reprises dans le présent rapport ont été étudiées suivant des profils de consommation de services mobiles. De fait, **six profils de consommation d'unités d'appel, SMS et Internet mobile combinant consommation nationale/roaming et consommation internationale dont le niveau varie de faible à très intensif, ont été définis (P1 à P6).**

Pour cette nouvelle édition, les profils P1 à P5 ont été maintenus tels que définis en 2018. Afin de prendre en considération les niveaux élevés des forfaits Internet mobile proposés par les prestataires de services mobiles, un nouveau profil P6 de consommation avec un niveau d'usage de 20 GB d'Internet mobile a été introduit.

☞ Le chapitre 1.2 concernant les profils de consommation des services mobiles décrit plus précisément les niveaux de consommation des différents profils, p. 22.

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 d'unités d'appel/SMS et/ou d'Internet mobile d'un profil donné tout en maintenant un coût avantageux pour le client.

Un nouveau profil, celui du consommateur « moyen » luxembourgeois, appelé « PCM », est repris dans l'étude avec une consommation mensuelle moyenne d'unités d'appel national/roaming et international, SMS et d'Internet mobile définie à partir des données statistiques au 31 décembre 2020 traitées par l'Institut. La définition de ce profil permet de déterminer le coût mensuel des offres collectées et de sélectionner les offres les moins chères pour le niveau de consommation moyen au Luxembourg. Dès lors, l'Institut disposera de données concrètes et objectives du marché de détail des services mobiles qui lui permettent d'en effectuer le suivi sur plusieurs exercices

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 (appel, SMS et Internet mobile). De fait, les quatre prestataires actifs sur le marché des services mobiles luxembourgeois en janvier 2021 sont pris en considération pour le présent exercice. L'échantillon des offres sur lequel est basé l'étude des coûts mensuels est constitué de 20 offres collectées présentées en annexe. Suivant les résultats obtenus, 18 offres répondent aux critères de sélection par profil de consommation ; certaines étant sélectionnées pour plusieurs profils de consommation.

## 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. 35.

### P1 - USAGE FAIBLE D'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
14.58 €	8.18 €	20.00 €	9

Quatre offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'élève à 14.58 EUR.

Les offres sélectionnées disposent d'un forfait appels/SMS allant de 30 à 1000 unités et d'un forfait Internet mobile compris entre 0 et 4 GB. Comme pour l'exercice précédent, aucune offre dont la facturation est basée sur le niveau de consommation<sup>2</sup>, n'est sélectionnée pour ce profil de faible consommation. Contrairement à ce qu'on pourrait attendre, les offres sans forfait ne sont donc pas avantageuses pour le profil de consommation faible.

L'offre la moins chère pour le profil P1 est « Access+ », avec un forfait en Internet mobile de 1 GB, du prestataire Orange.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil P1 sont présentées dans le graphique p. 35.

### P2 - USAGE MODÉRÉ D'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
16.76 €	10.00 €	20.00 €	7

<sup>2</sup> Offres de type "Pay as you go"

Trois offres sur les sept sélectionnées enregistrent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui se situe à 16.76 EUR.

Les trois offres les moins chères disposent d'un forfait Internet mobile compris entre 1 et 3 GB. Les quatre offres dont le coût mensuel est supérieur au coût mensuel moyen ont un forfait de 3 à 5 GB, c'est-à-dire nettement supérieure à la consommation de 1.25 GB définie pour le profil P2.

L'offre la moins chère pour le profil P2 est « Feel », avec un forfait en Internet mobile de 3 GB, du prestataire Orange.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil P2 sont présentées dans le graphique p. 37.

### P3 – USAGE MOYEN D'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
18.62 €	10.00 €	27.99 €	8

Quatre des huit offres sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées de 18.62 EUR.

Le niveau du coût de l'offre la moins chère se distingue de celui des autres offres. Trois offres ont un coût mensuel de 20.00 EUR ; celui-ci constitue le double du coût de l'offre la moins chère. Ces trois offres sont également sélectionnées pour le profil P4 et représentent les trois offres les moins chères.

Les trois offres les moins chères ont un forfait Internet mobile de 3 et 4 GB suffisant pour couvrir le niveau de consommation défini pour le profil P3, et le forfait des autres offres sélectionnées est de 3 à 7 GB.

Cinq offres sélectionnées pour le P3 sont également retenues pour le profil P2. Les coûts mensuels des offres les moins chères sont similaires pour les deux profils de consommation, dont les niveaux d'usage de l'Internet mobile s'élèvent à 1.25GB et 2.5GB.

L'offre la moins chère pour le profil P3 est « Feel », avec un forfait en Internet mobile de 3 GB, du prestataire Orange.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de P3 sont présentées dans le graphique p. 39.



#### P4 - USAGE ÉLEVÉ D'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
28.11 €	20.00 €	38.00 €	9

Cinq offres sur les huit sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur à 28.11 EUR.

Les trois offres les moins chères enregistrent le même coût mensuel de 20.00 EUR et se distinguent des cinq autres offres dont le coût mensuel est supérieur de 4.00 à 17.99 EUR. Cinq offres, dont le forfait Internet mobile compris entre 7 et 15 GB est nettement supérieur au niveau de consommation défini pour P4, ont un coût mensuel de 27.99 à 38.00 EUR.

Le coût mensuel de l'offre la moins chère double entre les profils P3 et P4, dont la consommation d'Internet mobile est respectivement de 2.5 GB et de 5 GB ; il passe ainsi de 10 EUR à 20 EUR.

L'offre la moins chère pour le profil P4 est « Like », avec un forfait en Internet mobile de 7 GB, du prestataire Orange. D'autres offres à un coût mensuel égal à 20 EUR incluent un niveau d'Internet mobile plus faible.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil P4 sont présentées dans le graphique p. 41.

#### P5 – USAGE INTENSIF D'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
37.40 €	29.00 €	48.00 €	10

Parmi les dix offres sélectionnées, quatre présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'établit à 37.40 EUR.

Les trois offres les moins chères se distinguent par rapport aux autres offres sélectionnées dont le coût est plus élevé de 2.00 à 15.00 EUR.

L'offre la moins chère pour le profil P5 est « Like », avec un forfait en Internet mobile de 7 GB, du prestataire Orange.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de P5 sont présentées dans le graphique p. 43.

## P6 – USAGE TRÈS INTENSIF D’APPELS/SMS/DATA

Le profil de consommation P6 défini par un niveau d’usage très élevé d’Internet mobile a été introduit dans la présente étude. Le niveau de consommation de services mobiles de P6 est défini comme suit 600 minutes d’appel, 500 SMS, **20 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
45.62 €	39.00 €	50.00 €	8

Parmi les huit offres sélectionnées, trois présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s’établit à 45.62 EUR.

Les deux offres les moins chères se distinguent par rapport aux autres offres sélectionnées dont le coût est plus élevé de 5.00 à 10.00 EUR.

L’offre la moins chère pour le profil P6 est « BeUnlimited », avec un forfait en Internet mobile de 25 GB, du prestataire Orange.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de P6 sont présentées dans le graphique p. 45.

➔ **Pour les profils dont la consommation est supérieure ou égale à 2.5GB, les offres les moins chères sont celles qui disposent d’un forfait Internet mobile proche du niveau de consommation en données mobiles défini dans le profil.** Parallèlement, les offres les plus chères sélectionnées comportent un forfait Internet mobile nettement plus élevé que celui proposé dans les offres es moins chères. Le forfait des offres les plus chères dépasse largement le niveau de consommation de données défini dans le profil<sup>3</sup>. Plus précisément, **le niveau du coût mensuel calculé est fonction du niveau du forfait Internet mobile proposé dans les offres sélectionnées.**

➔ En général, **la consommation d’unités d’appel, SMS et d’Internet mobile telle que définie dans les profils de consommation est couverte par le forfait des offres sélectionnées.** Dans certains cas, les forfaits des offres sélectionnées est complété par une **option en données mobiles** afin de couvrir la consommation du profil.

➔ **Le marché des services mobiles se définit suivant les tarifs et les services proposés d’Internet mobile** proposés par les prestataires actifs sur ce marché. Ainsi, **pour le consommateur, les critères de sélection d’une offre de services mobiles sont essentiellement la nature et le degré d’usage de l’Internet mobile** mais aussi le niveau d’usage d’unités d’appel et SMS et les services annexes proposés par les prestataires.

<sup>3</sup> 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. 25).

➔ 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 plusieurs offres de services mobiles de différents prestataires 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 5 GB selon les statistiques de l'Institut.

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

☞ Le chapitre 1.1.3 précise l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles proposées par les prestataires, p. 19.

☞ Le chapitre 1.2 présente les profils de consommation sur lesquels sont basés le calcul des coûts moyens des offres sélectionnées, p. 22.

### SÉLECTION DES OPTIONS

Cinq offres de deux prestataires de services mobiles, sélectionnées pour un ou plusieurs profils, sont complétées par une **option d'Internet mobile et/ou d'unités d'appel/sms. La sélection d'une option permet de couvrir la consommation de données mobiles et d'unités d'appel/sms défini en assurant un coût mensuel avantageux pour les profils concernés.** Les options sont également intéressantes en cas de dépassements ponctuels d'un forfait.

De fait, pour les profils P4, P5 et P6, une option d'Internet mobile est incluse dans quatre offres sélectionnées. Une option en appels/sms permet de compléter le forfait d'une offre sélectionnée pour le profil P2 et d'une autre sélectionnée pour les profils P4 et P5.

Ainsi, une offre complétée par une option d'Internet mobile et d'unités d'appel et SMS pour les profils P4 et P5, est sélectionnée pour les profils P1 à P5, en y figurant parmi les offres les moins chères. Il en va de même pour une autre offre qui est sélectionnée pour les profils P3 à P6.

➔ A noter que dans l'ensemble, **les forfaits tels que définis dans les offres sélectionnées répondent au niveau de consommation d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile des profils concernés.**

☞ La description des options proposées dans les offres sélectionnées est présentée p.21.

## ACTIONS PROMOTIONNELLES PROPOSÉES PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES MOBILES

Au moment de la collecte des offres de services mobiles, deux prestataires proposaient une action promotionnelle sur l'ensemble des plans tarifaires de services mobiles<sup>4</sup>. Les **promotions 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 baisser le coût mensuel des offres de 2.18 à 8.00 EUR sur une durée contractuelle de 12 mois, soit une réduction de 14.5 à 16.7 % 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.

☞ Les actions promotionnelles sont documentées dans la partie 2.5 Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation P1 – P6, p. 35.

## COÛT MENSUEL DES OFFRES DE SERVICES MOBILES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2018 ET 2021

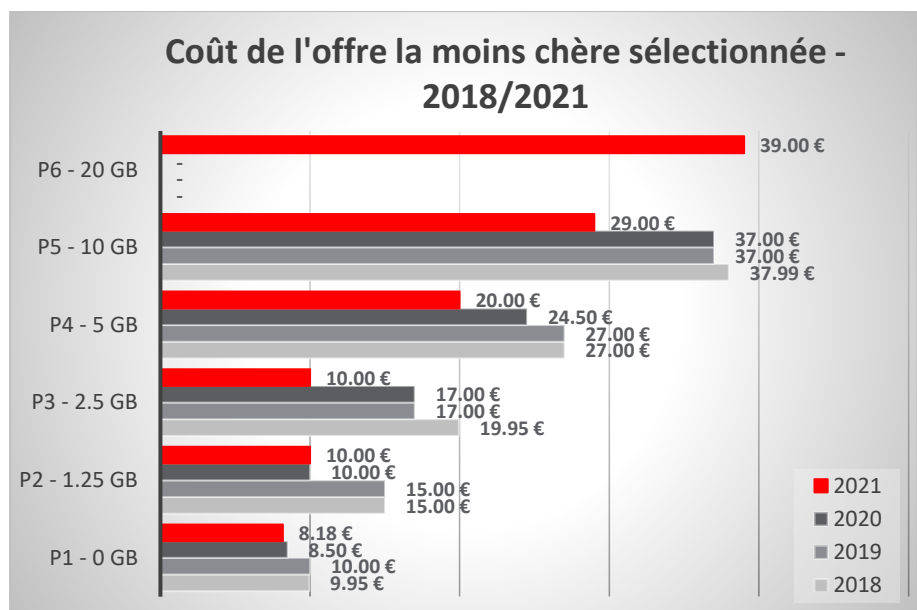
Le **coût mensuel de l'offre la moins chère diminue pour les profils P1, P3, P4 et P5** par rapport à celui calculé dans le cadre de l'exercice 2020. Plus précisément, **pour les profils P3, P4 et P5, la baisse du coût mensuel de l'offre la moins chère se situe entre 18.4 à 41.2 % en 2021 par rapport à 2020** ; la plus forte baisse du coût mensuel étant enregistrée pour le profil P3. Le coût reste stable pour le profil P2.

Le coût mensuel de l'offre la plus chère, défini selon la méthodologie adoptée par l'Institut<sup>5</sup>, diminue pour tous les profils de P1 à P5.

---

<sup>4</sup> Suivant la définition d'« action promotionnelle » considérée dans l'approche développée par l'Institut.

<sup>5</sup> 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.



➔ **L'introduction de la 5G n'a pas induit d'augmentation du coût mensuel de l'usage des services mobiles pour le consommateur moyen luxembourgeois.**

➔ **Étant donné la tendance haussière du niveau de consommation d'Internet mobile, les principaux critères de sélection d'une offre de services mobiles sont le niveau du forfait et les services annexes concernant Internet mobile.**

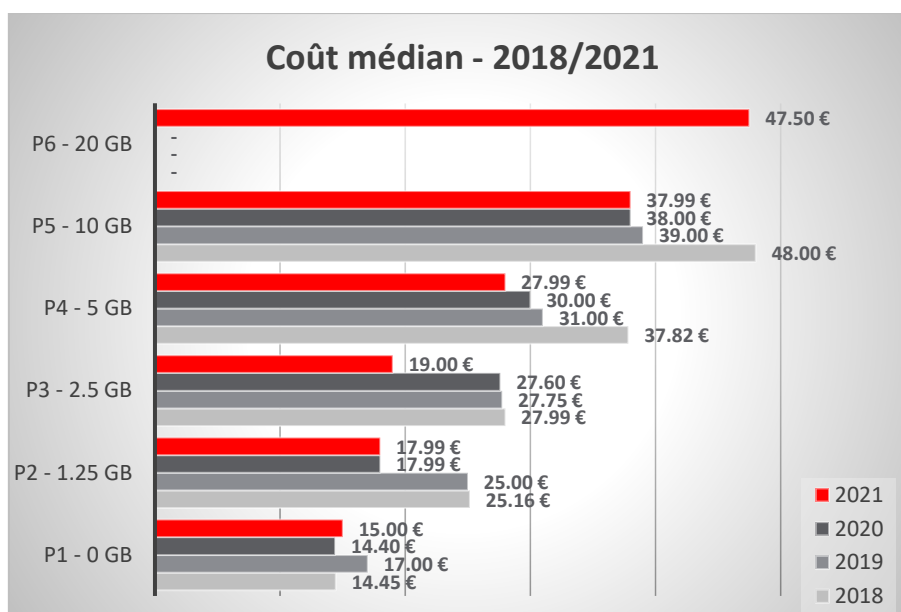
☞ L'évolution du coût mensuel des offres de services mobiles sélectionnées par profil de consommation est présentée p. 28.

#### COÛT MÉDIAN DES OFFRES DE SERVICES MOBILES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2018 ET 2021

L'évolution du coût mensuel médian des offres sélectionnées est présentée pour chaque profil de 2018 à 2021. Le coût mensuel médian d'un profil 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<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Le profil P6, avec un niveau de consommation d'Internet mobile de 20 GB, a été introduit dans la présente étude. Il n'existe donc pas de données antérieures à celles de 2021 pour ce profil.

<sup>7</sup> La médiane permet de documenter les tendances générales sans être influencée par les données extrêmes contrairement à la moyenne.



8

L'évolution du coût médian en 2021 s'inscrit dans une tendance générale à la baisse constatée depuis 2018.<sup>9</sup>Cette évolution n'est cependant pas homogène et présente des disparités entre les profils. Le coût médian 2021 enregistre un recul de 31.2 à 6.7 % par rapport à celui de 2020 pour les profils de consommation P3 et P4, en diminuant de 8.60 EUR pour P3 et de 2.01 EUR pour P4. Concernant le profil de consommation élevée, P5 et le profil de consommation modéré P2, le coût médian reste stable. Il augmente de 0.60 EUR pour le profil de consommation faible P1.

☞ L'évolution du coût médian des offres de services mobiles sélectionnées entre 2018 et 2021 est présentée p. 30.

#### COÛT MENSUEL DU PROFIL DU CONSOMMATEUR MOYEN LUXEMBOURGEOIS PCM

**Le profil de consommation moyen (PCM) correspondant au niveau de consommation moyen du client final luxembourgeois est introduit** dans cette nouvelle édition. **Le profil de consommation PCM correspond à l'usage moyen des services mobiles au Luxembourg**, tel que déterminé sur la base des données statistiques au 31 décembre 2020 établies annuellement par l'Institut. Le profil de consommation moyen PCM permet d'évaluer, sur une base méthodologique connue, le coût mensuel des offres collectées pour le consommateur moyen luxembourgeois.

Le profil de consommation PCM en 2020 correspond à un niveau d'usage de 133 minutes d'appel en national/roaming, 40 SMS, 4.74 GB d'Internet mobile, 23 minutes d'appel vers l'international ; ces niveaux d'usage sont donc repris pour la présente étude.

Le calcul des coûts mensuels des offres collectées permet de déterminer les huit offres sélectionnées pour le profil PCM.

<sup>8</sup> Le profil P6, avec un niveau de consommation d'Internet mobile de 20 GB, a été introduit dans la présente étude. Il n'existe donc pas de données antérieures à celles de 2021.

<sup>9</sup> Seul le profil P1 enregistre une hausse du coût médian de 17.6 % en 2019 par rapport à 2018.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre sélectionnée la moins chère	Offre sélectionnée la plus chère	Nbre d'offres sélectionnées
26.44 €	19.00 €	38.00 €	9

Parmi les neuf offres sélectionnées, quatre présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'établit à 26.44 EUR. Le coût médian des offres sélectionnées est de 27.99 EUR.

Les quatre offres les moins chères présentent un coût mensuel comparable qui se situe entre 19.00 et 20.00 EUR. Les cinq autres offres sélectionnées enregistrent un coût mensuel de 27.99 à 38.00 EUR.

La consommation d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile telle que définie dans ce profil est couverte par le forfait de six offres. Le forfait de deux offres est complété par une option en données mobiles afin de couvrir la consommation du profil PCM tout en assurant un coût mensuel raisonnable.

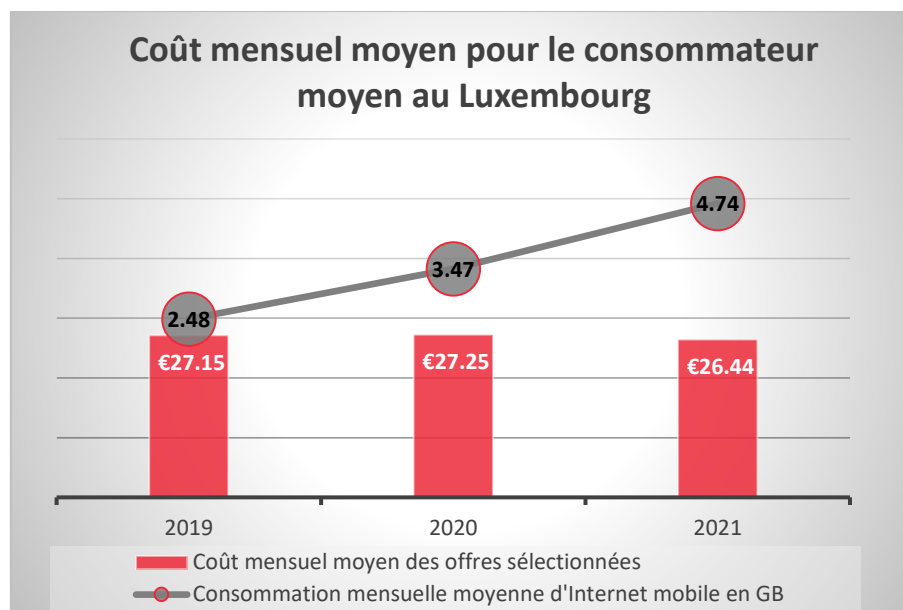
La structure des coûts mensuels déterminés pour le profil PCM est comparable à celle établie pour le profil P4. En effet, le coût mensuel médian de ces deux profils s'élève à 27.99 EUR et le coût mensuel moyen est de 26.44 EUR pour le profil PCM et 28.11 EUR pour le profil P4. De même, le coût mensuel de l'offre la moins chère est de 19.00 EUR pour PCM et de 20.00 EUR pour P4.

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de PCM sont présentées dans le graphique p. 32.

➔ Plusieurs offres sélectionnées pour le profil PCM sont comparables du point de vue du forfait et du niveau du coût mensuel. **Le consommateur moyen a donc le choix entre plusieurs offres de services mobiles de différents prestataires pour un niveau de coût mensuel similaire.**

Le graphique ci-dessous présente le coût mensuel moyen des services mobiles (appels, SMS et Internet mobile) combiné à la consommation d'Internet mobile du profil du consommateur moyen luxembourgeois.

La consommation d'Internet mobile augmente significativement chaque année, à savoir de 40 % entre 2019 et 2020 et de 37 % de 2020 à 2021. Parallèlement, **le coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour ce niveau de consommation reste stable de 2019 à 2020 et baisse de 3 % entre 2020 et 2021.**



10

- ➔ Bien que la consommation d'Internet mobile augmente significativement de 2018 à 2020, le coût mensuel moyen des services mobiles diminue entre 2019 et 2021.
- ➔ À noter que l'introduction de la 5G n'a pas induit d'augmentation du coût mensuel moyen de l'usage des services mobiles pour le consommateur moyen luxembourgeois.
- ➔ Étant donné la tendance haussière du niveau de consommation d'Internet mobile, les principaux critères de sélection d'une offre de services mobiles sont le niveau du forfait et les services annexes concernant Internet mobile.

#### ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE : INTRODUCTION DE LA 5G

Dans le cadre du déploiement européen de la technologie 5G, **toutes les offres proposées par les prestataires de services mobiles sont compatibles avec la technologie 5G**. La cinquième génération de réseaux mobiles résulte de l'évolution des technologies précédentes 2G, 3G et 4G, qui ont permis le développement des services mobiles depuis une trentaine d'années. Comme les technologies précédentes, l'introduction de la 5G permet d'améliorer les services mobiles existants et d'en favoriser le développement de nouveaux. **Les caractéristiques de la 5G en termes de débit, de réactivité et de capacité permettent de répondre à la croissance continue du trafic de données mobiles, c'est-à-dire aux besoins de connectivité croissants induits par le développement de nouvelles applications de l'Internet mobile dans de nombreux domaines, tels que la production, la santé, les transports...**

- ☞ L'introduction de la 5G est présentée dans la partie concernant l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles p. 19.

<sup>10</sup> Au coût mensuel moyen 2019 correspond la consommation moyenne d'Internet mobile au 31 décembre 2018 ; A celui de 2020 correspond la consommation moyenne d'Internet mobile au 21 décembre 2019 ; A celui de 2021 correspond la consommation moyenne d'Internet mobile au 31 décembre 2020 ;



## 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 étude<sup>11</sup>.

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

Le prestataire de services mobiles Join Expérience SA a été racheté par Post Luxembourg au cours du premier semestre 2020. La fusion a été effective au 31 mai 2020.

Les offres du prestataire de services mobiles Eltrona ont été prises en considération dans la présente étude.

Aussi, cinq prestataires de services mobiles sont pris en considération pour l'exercice 2021.

L'échantillon, sur lequel est basée l'étude des coûts mensuels, est constitué de 24 offres. Il est représentatif de l'offre proposée sur le marché des services mobiles. Les offres qui sont prises en considération, sont commercialisées en tant que single play, indépendamment des autres services de télécommunication.

#### 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 4 et le 22 janvier 2021.

---

<sup>11</sup> Seuls les prestataires de services de télécommunications offrant les services mobiles non combinés à d'autres services de télécommunications ont été retenus.

- L'**échantillon** des offres collectées reprend l'ensemble des offres de services mobiles dont les forfaits couvrent la consommation d'unités d'appel, SMS et d'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, ne sont pas reprises dans la présente étude.
- 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 2021 du fait de l'évolution rapide du marché.
- L'annexe 1 reprend la liste des plans tarifaires des services mobiles collectés pour cet exercice.

## FICHES SIGNALÉTIQUES

Conformément aux articles 9 et 72<sup>12</sup> 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 mobiles** commercialisées sur le marché de détail, **sous forme de fiches signalétiques publiées sur leur site. 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.

**Toutes les offres de services mobiles 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.

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 deux autres cas, elles se trouvent dans une arborescence de parties.

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 la revue, l'Institut a constaté que les informations qui sont publiées dans les fiches, étaient à jour par

---

<sup>12</sup> Art. 72. (1) L'entreprise fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public publie des informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant les prix et les tarifs pratiqués, les frais dus au moment de la résiliation du contrat ainsi que les conditions générales, en ce qui concerne l'accès aux services fournis par lesdites entreprises aux utilisateurs finals et aux consommateurs et l'utilisation de ces services. Ces informations sont publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible. L'Institut peut arrêter des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être rendues publiques.

rapport aux informations directement publiées sur le site. Dans tous les cas, les liens vers les plans tarifaires ainsi que vers les conditions générales sont indiqués dans les fiches signalétiques.

### 1.1.3. Évolution des caractéristiques des offres de services mobiles

#### CARACTÉRISTIQUES DES FORFAITS DES OFFRES COLLECTÉES

**Les offres comportent des forfaits sans distinction entre appel et SMS** et sans distinction entre **consommations nationale, roaming et internationale**. Depuis le 15 juin 2017<sup>13</sup>, les communications (appels et SMS) et la consommation d'Internet mobile en roaming<sup>14</sup> sont comprises dans le forfait national et ne sont plus facturées séparément.

**L'échantillon du présent exercice est composé de 24 offres proposées par les prestataires de services mobiles sur le marché résidentiel luxembourgeois.**

**Les forfaits appel/SMS des offres collectées sont de niveau équivalent à ceux proposés en 2020** ; un prestataire a relevé deux forfaits faibles en unités d'appel/SMS de façon significative. Les forfaits des services Internet mobile ont tous été relevés de 1 GB ou 5 GB pour toutes les offres comparables à celles sélectionnées lors de l'exercice précédent, 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 2020**, hormis quelques exceptions. Les évolutions constatées concernent certaines offres de trois prestataires et varient de deux à 10.00 EUR. En effet, deux prestataires ont baissé les tarifs de certaines offres de 5.00 et 10.00 EUR ; cette baisse concerne des forfaits Internet mobile moyen et élevé. Un autre prestataire a relevé de 2.00 EUR le tarif de ses offres tout en proposant une action promotionnelle.

**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 croissant. Le tarif de ces offres est donc défini sur la base du niveau du forfait Internet mobile, indépendamment du forfait appel/SMS.

**Les tarifs hors-forfait d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile restent stables par rapport à 2020**. Les tarifs d'unités d'appel sont compris entre 0.19 et 0.22 EUR suivant les prestataires, alors que les tarifs d'envoi de SMS s'élèvent entre 0.07 et 0.08 EUR. Les prestataires appliquent le même tarif hors-forfait pour les appels en national, en roaming et en international – Europe. Concernant l'Internet mobile, les tarifs restent inchangés par rapport à 2020 et présentent une grande disparité entre les

---

<sup>13</sup> 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

<sup>14</sup> Une consommation en roaming concerne toute communication (appel/SMS/Internet mobile) effectuée vers le Luxembourg par un consommateur luxembourgeois se trouvant dans un État membre de la Communauté européenne.

prestataires de services mobiles. Concernant les offres sélectionnées, **les tarifs hors-forfaits varient entre 3.59 et 60.00 EUR par GB<sup>15</sup>.**

**Tous les prestataires proposent des forfaits minimaux.** Trois prestataires proposent une offre, dont la facturation<sup>16</sup> au tarif « hors forfait » est établie sur la base de la consommation effective. Ce sont des offres sans engagement avec un tarif nul et pas de forfait d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile. Une offre composée d'un forfait de 30 minutes et 30 SMS sans données mobiles est proposée à 3.00 EUR. Trois autres proposent une offre avec un forfait de faible niveau, à savoir 100 minutes/SMS et 1 GB au tarif de 5.00 EUR.

**Tous les prestataires proposent des forfaits très élevés comportant jusqu'à 6 000 unités d'appel/SMS et jusque 50 GB d'Internet mobile.** En ce qui concerne l'Internet mobile, les offres les plus chères comprennent un forfait Europe/USA jusque 50 GB, complété par un forfait Internet mobile utilisable dans d'autres pays, comme au Canada, en Chine et/ou autres. Comme pour l'exercice précédent, trois prestataires proposent les forfaits Internet mobile supérieurs à 35 GB combinés à un usage illimité en données mobiles au Luxembourg.

L'introduction du principe du roaming pour des pays hors Union européenne dans les forfaits les plus chers est généralisée dans les offres proposées en 2021. Trois des quatre prestataires 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 définis. En effet, les forfaits moins élevés dont les tarifs sont plus attractifs, couvrent les niveaux de consommation des différents profils.**

☞ Les profils de consommation sont décrits en détail dans le chapitre 1.2, p. 22.

#### **CARACTÉRISTIQUE TECHNOLOGIQUE : INTRODUCTION DE LA 5G**

**La technologie 5G concerne les réseaux mobiles. Elle constitue la cinquième génération des standards des réseaux mobiles, résultant de l'évolution des technologies précédentes 2G, 3G et 4G, qui ont permis le développement des services mobiles depuis une trentaine d'années.** Dans les années 90, la 2G a permis de lancer les services mobiles avec appels vocaux et envoi de SMS. La 3G a introduit l'accès limité à l'Internet mobile (envoi de photos et de clip vidéos) dans les années 2000. **Avec la 4G, les usages de l'Internet mobile se sont développés, en particulier la connexion à Internet haut débit, l'accès aux applications et les appels en vidéo.**

**La 5G est une technologie évolutive dont les principales caractéristiques permettent de développer l'usage de l'Internet mobile :**

- Débit : quantité de données transportées
- Latence : temps de réaction entre une action et son déclenchement
- Capacité : nombre élevé d'utilisateurs en même temps
- Connectivité massive de l'ensemble des systèmes et des dispositifs (smartphones, voitures, objets du quotidien, systèmes de sécurité, dispositifs médicaux, etc.)

<sup>15</sup> Un prestataire propose 12.00 EUR /GB, deux proposent 25.00 EUR et un autre 60.00 EUR. Pour une offre sélectionnée, dont le forfait data est de 25 GB, le prestataire propose 3.59 EUR /GB.

<sup>16</sup> Facturation de type « Pay as you go ».

**Les performances actuelles vont encore progresser en termes de débit<sup>17</sup>, de réactivité<sup>18</sup>, de capacité, permettant ainsi le développement des services mobiles avec de nouvelles fonctionnalités.** De nouveaux services pourront être proposés aux usagers de services mobiles dans les domaines tels que la domotique, la santé, les transports, la sécurité, la production industrielle.

Comme les technologies précédentes, **l'introduction de la 5G permet d'améliorer les services mobiles existants et d'en favoriser le développement de nouveaux.**

La technologie 5G permet de **bénéficier d'une meilleure connexion, de connecter un plus grand nombre de périphériques et d'optimiser la sécurité des transmissions par la communication en temps réel.**

Ainsi, le développement de la technologie 5G devrait remplacer entièrement le réseau 3G au Luxembourg à partir de 2021. En revanche le réseau 4G est maintenu parallèlement à celui de la 5G, les deux réseaux étant complémentaires. Cette approche vise à sécuriser le développement de la 5G en permettant de se connecter simultanément aux réseaux 5G et 4G et d'envoyer et recevoir les données via les deux technologies.

**La stratégie nationale du Luxembourg s'inscrit dans le cadre du plan d'action pour la 5G de la Commission européenne et de la feuille de route européenne** pour l'introduction de la 5G qui a prévu les premiers déploiements en 2020. **Suivant le plan d'action, au moins 90 % du territoire devrait être couvert par la technologie 5G en 2024.**

#### **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 d'unités d'appel/SMS ou d'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, la 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 d'Internet mobile.

Cinq offres de deux prestataires de services mobiles, sélectionnées pour un ou plusieurs profils, sont complétées par une **option d'Internet mobile et/ou d'unités d'appel/SMS**. Pour les profils P4, P5 et P6, une option d'Internet mobile est activée pour quatre offres. Une option d'unités d'appel/SMS permet de compléter le forfait d'une offre sélectionnées pour le profil P2 et d'une autre sélectionnée pour les profils P4 et P5.

Les caractéristiques des options (niveau d'usage et tarif) prises en compte sont comparables à celles reprises dans l'exercice précédent.

---

<sup>17</sup> Débit: la vitesse Internet sera supérieure à 1Gbit/s, soit des connexions jusqu'à 10 fois plus rapides que la 4G. La vitesse d'exécution des appareils est ainsi plus rapide. Par exemple, avec la 4G, le téléchargement d'un film HD de 120 minutes prend plus de trois minutes, contre trois secondes avec la 5G.

<sup>18</sup> Le temps de réaction pour une action, c'est-à-dire la latence, est inférieur à 10 millisecondes.

**Les tarifs hors-forfait d'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 12.00 et 60.00 EUR par GB<sup>19</sup>.

➔ En cas de niveau de consommation supérieur au forfait, **il est donc plus avantageux de sélectionner une option d'Internet mobile dans le calcul des coûts mensuels que d'appliquer le tarif hors-forfait.**

➔ Dans la grande majorité des cas, les **forfaits tels que définis dans les offres sélectionnées répondent au niveau de consommation d'unités d'appel, SMS et Internet mobile des profils concernés.**

### PRINCIPE DE FAIRE USE POLICY

**Les offres de services mobiles peuvent inclure le principe de « Faire Use Policy », qui établit une limite d'usage d'unités d'appel, SMS et d'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 règlementée peut être appliquée. Ainsi, certaines offres sélectionnées dans la présente étude comportent le principe « Faire Use Policy », pour autant, le niveau de consommation d'unités d'appel/SMS et d'Internet mobile, tel que défini dans les cinq profils, est très 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 d'unités d'appel et 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.**

---

<sup>19</sup> Un prestataire propose 12.00 EUR /GB, deux proposent 25.00 EUR et deux autres 50.00 EUR et 60.00 EUR. Deux prestataires proposent le tarif hors-forfait de 3.50 et 3.59 EUR /GB pour des forfaits de 25 GB à 35 GB d'Internet mobile.

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, intensif et très intensif.

Ainsi, les **six 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, intensif et très intensif**. Le profil P6, caractérisé par un niveau de consommation très intensif d'Internet mobile, a été introduit dans la présente étude. Ainsi, les profils définis couvrent donc une large gamme de consommation de services mobiles sur la base des utilisations avérées des clients luxembourgeois.

Les profils de consommation (P1 à P6) sont repris dans le tableau ci-dessous.

Type	Profil	Description
P1	Usage faible d'appels/SMS (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 SMS, <b>pas d'Internet mobile</b> + 30 minutes d'appel vers l'international
P2	Usage modéré d'appels/SMS/data	170 minutes d'appel, 200 SMS, <b>1.25 GB d'Internet mobile</b> + 30 minutes d'appel vers l'international
P3	Usage moyen d'appels/SMS/data	400 minutes d'appel, 500 SMS, <b>2.5 GB d'Internet mobile</b> + 60 minutes d'appel vers l'international
P4	Usage élevé d'appels/SMS/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, <b>5 GB d'Internet mobile</b> + 60 minutes d'appel vers l'international
P5	Usage intensif d'appels/SMS/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, <b>10 GB d'Internet mobile</b> + 60 minutes d'appel vers l'international
P6	Usage très intensif d'appels/SMS/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, <b>20 GB d'Internet mobile</b> + 60 minutes d'appel vers l'international

De plus, le **profil du consommateur moyen luxembourgeois en unités d'appel, SMS et d'Internet mobile (PCM)** a été introduit dans la présent exercice et les résultats du calcul du coût mensuel moyen avec les offres sélectionnées sont présentés dans un graphique au même titre que les six autres profils définis (☞ voir graphique p. 323). Pour autant, les résultats des calculs du coût mensuel de ce profil ne sont pas inclus dans l'analyse de l'évolution des coûts mensuels des offres sélectionnées.

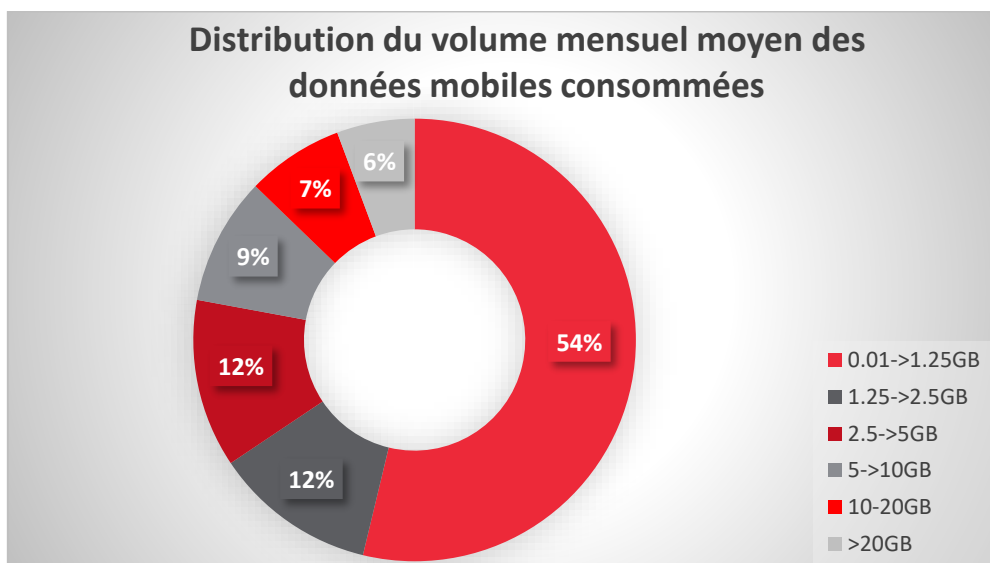
Les niveaux de consommation d'unités d'appel national/roaming et international, en SMS et d'Internet mobile sont les suivants :

Type	Profil	Description
PCM	Usage du consommateur moyen luxembourgeois	133 minutes d'appel, 40 SMS, <b>4.74 GB d'Internet mobile</b> + 23 minutes d'appel vers l'international

Au vu des statistiques sur les services mobiles au 31 décembre 2020, établies par l'Institut, il s'avère que **le profil P4 est le profil correspondant à l'usage moyen d'Internet mobile du consommateur luxembourgeois**, alors que **la consommation moyenne d'unités d'appel et SMS** est inférieure à celle du profil P2. Dans le cadre de l'exercice précédent, le niveau d'usage d'Internet mobile correspondant celui du profil P3.

Par ailleurs, les profils de consommation présentent une cohérence avec les données statistiques<sup>20</sup> concernant la distribution du volume mensuel moyen des données mobiles consommées par carte SIM.

Comme le montre le graphique ci-dessous, moins de 55 % 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 ; il est en recul de 1 % par rapport à 2020. Parmi les utilisateurs, 12 % 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. Enfin, plus de 7 % des abonnés consomment mensuellement entre 10 et 20 GB, niveau de consommation correspondant au profil P6, en augmentation de près de 2 % par rapport à 2020.



➔ **Les niveaux de consommation de chacun des profils définis pour les besoins de l'étude 2018 ont été maintenus pour le présent exercice.** La stabilité du référentiel des profils de consommation permet de comparer les coûts mensuels des offres par profil de consommation sur plusieurs exercices. De ce fait, l'Institut peut constituer un référentiel des plans tarifaires des offres de services mobiles qui lui permet de faire le suivi de l'évolution des forfaits et des tarifs des offres proposées sur le marché de détail des services mobiles au Luxembourg sur plusieurs années.

<sup>20</sup>. Voir le rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2020, ILR.



➔ Le client peut avoir un profil de consommation différent des profils définis dans cette étude. De même, la comparaison des offres par le consommateur peut différer des résultats de cet exercice suivant ses besoins en termes de forfaits 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 donné** (appel, SMS et Internet mobile) est déterminé sur la base du forfait mensuel, des tarifs hors-forfait, des options éventuelles, en fonction du niveau de consommation d'unités d'appel, 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 pour chaque profil concerné dans un paragraphe dédié dans la partie 2.2.Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation**, p. 35. 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 (appel, 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 d'unités d'appel, SMS et d'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 de minutes d'appel, en SMS et d'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 réparti entre les minutes d'appels nationaux/roaming, les minutes d'appels internationaux et le nombre de SMS proportionnellement au total des communications (minutes et unités); dans le cas où le forfait n'est pas suffisant, le restant des appels et 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 proportionnellement aux consommations nationales/roaming, et 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 d'unités d'appel, 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 d'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 options prise en considération sont documentées pour chaque profil concerné dans un paragraphe dédié dans la partie 2.2.Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation, p. 35.
- 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. Evolution du coût mensuel des offres sélectionnées entre 2018 et 2021

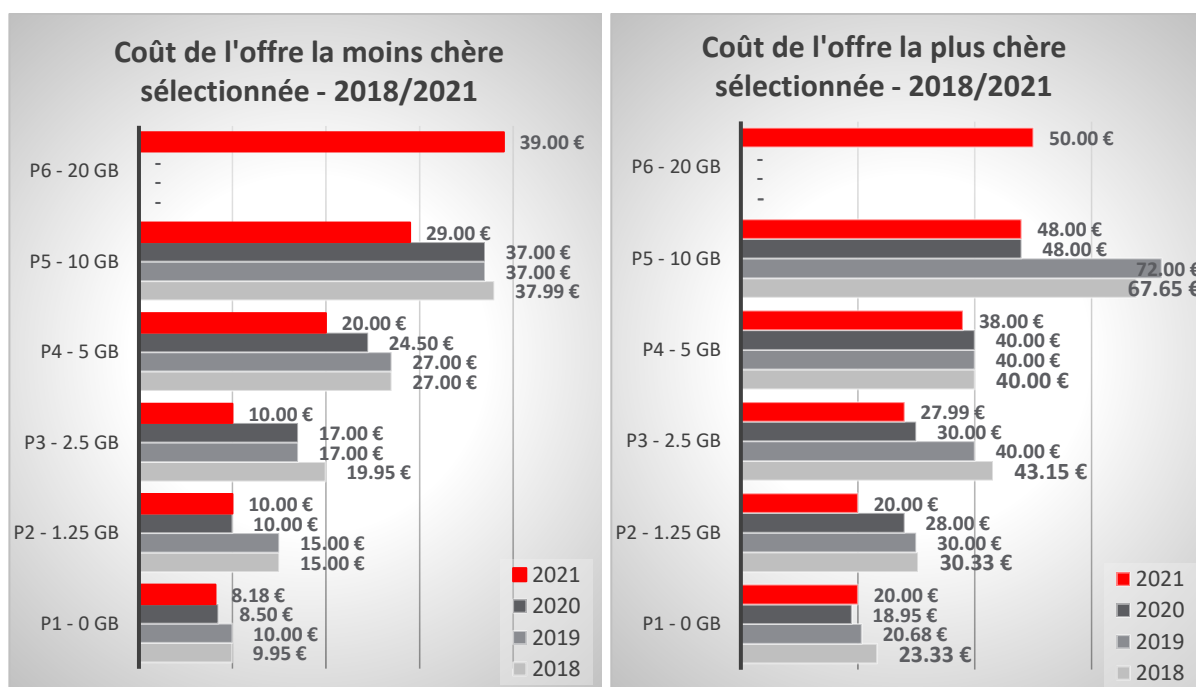
La méthodologie définie par l'Institut permet de déterminer le coût mensuel des offres sélectionnées par profil de consommation et donc l'offre la moins chère et l'offre la plus chère.

Sur la base des données des précédentes études, il est possible de déterminer l'évolution du coût mensuel des offres de services mobiles sélectionnées depuis 2018 pour les profils de consommation. La consommation d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile des cinq profils a été maintenue au même niveau depuis 2018.

Le coût mensuel de l'offre la moins chère diminue pour les profils P1, P3, P4 et P5 par rapport à celui calculé dans le cadre de l'exercice 2020. Pour les profils P3, P4 et P5, la baisse du coût mensuel de l'offre la moins chère se situe entre 18.4 à 41.2 % en 2021 par rapport à 2020 ; la plus forte baisse du coût mensuel étant enregistrée pour le profil P3. Le coût reste stable pour le profil P2.

Sur la période 2018 – 2021, il existe une alternance entre stabilité et baisse du coût mensuel de l'offre la moins chère pour chacun des profils. En effet, la baisse du coût mensuel intervient en général après une stabilité observée sur deux années consécutives.

Le coût mensuel de l'offre la plus chère, défini selon la méthodologie adoptée par l'Institut<sup>21</sup>, diminue pour tous les profils de P1 à P5. Cette baisse se situe entre 5 et 28.8 % par rapport au coût mensuel déterminé en 2020. La plus forte baisse concerne le profil P2 avec un taux de -28.6 %.



<sup>21</sup> 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.

➡ À noter que l'évolution du coût de l'offre la moins chère par profil est plus significatif 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 sélectionnées par profil de consommation entre 2018 et 2021.

Profil	Évolution du coût de l'offre la moins chère		
	2021/2020	2020/2019	2019/2018
P1 - Usage faible d'appels/sms (pas d'internet)	-3.8 %	-15 %	0.5 %
P2 - Usage modéré d'appels/sms/data	0%	-33.3 %	0 %
P3 - Usage moyen d'appels/sms/data	-41.2 %	0 %	-14.8 %
P4 - Usage élevé d'appels/sms/data	-18.4 %	-9.3 %	0 %
P5- Usage intensif d'appels/sms/data	-21.6 %	0%	-2.6 %
P6 – Usage très intensif d'appels/sms/data	-	-	-

D'un point de vue général, le coût mensuel de l'offre la moins chère diminue d'une année à l'autre ou reste stable, quel que soit le profil. Cette tendance à la baisse se constate depuis 2018. Cependant, le taux de variation du coût mensuel 2021 par rapport à celui de 2020 est plus marqué que celui des années précédentes.

<sup>22</sup> Le profil P6, avec un niveau de consommation d'Internet mobile de 20 GB, a été introduit dans la présente étude. Il n'existe donc pas de données antérieures à celles de 2021 pour ce profil.

## 2.3. Evolution du coût médian des offres sélectionnées entre 2018 et 2021

La tendance générale à la baisse est constatée depuis 2018. Pour autant en 2021, le coût médian de chacun des profils de consommation enregistre une évolution contrastée suivant les profils par rapport à 2020.

Le coût médian 2020 des profils de consommation moyen P3 et P4 a diminué respectivement de 8.60 et 2.01 EUR par rapport à celui de 2019. Pour les profils de consommation modéré P2 et élevé P5, le coût médian reste stable. Le coût médian du profil de consommation faible P1 augmente de 0.6 EUR.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du coût médian des offres sélectionnées par profil de consommation entre 2018 et 2021.

Profil	Évolution du coût médian		
	2021/2020	2020/2019	2019/2018
P1 - Usage faible d'appels/sms (pas d'internet)	4.2 %	-15.3 %	-17.6 %
P2 - Usage modéré d'appels/sms/data	0 %	-28 %	-0.6 %
P3 - Usage moyen d'appels/sms/data	-31.2 %	-0.5 %	-0.9 %
P4 - Usage élevé d'appels/sms/data	-6.7 %	-3.2 %	-18 %
P5- Usage intensif d'appels/sms/data	0 %	-2.6 %	-18.8 %
P6 – Usage très intensif d'appels/sms/data	-	-	-

Les profils de P3 et P4 enregistrent une baisse du coût médian entre 31.2 et 6.7 % entre 2021 et 2020 ; la variation du coût médian est plus marquée en 2021 que celle des années précédentes. L'évolution du coût médian des profils P2 et P5 est irrégulière, pouvant passer d'une stabilité à une forte baisse d'une année à l'autre et inversement. Le coût médian de P1 diminue de plus de 15% entre 2018 et 2020, puis enregistre une augmentation de 4.2%.

Le tableau ci-dessous présente le coût mensuel médian ainsi que le nombre d'offres sélectionnées dont le coût mensuel est proche du coût médian.

Profil	Coût mensuel médian	Nombre d'offres dont le coût mensuel	
		est inférieur ou égal au coût médian	se rapproche à +/- 1.00 € du coût médian
P1 - Usage faible d'appels/sms (pas d'internet)	15.00 €	5	0
P2 - Usage modéré d'appels/sms/data	17.99 €	4	1
P3 - Usage moyen d'appels/sms/data	19.00 €	4	4
P4 - Usage élevé d'appels/sms/data	27.99 €	5	2
P5- Usage intensif d'appels/sms/data	37.99 €	6	3
P6- Usage très intensif d'appels/sms/data	47.50 €	4	4

Pour les profils P3, P4, P5 et P6, le coût mensuel de plusieurs offres sélectionnées se rapproche à +/- 1.00 EUR du coût médian.

## 2.4. Coût mensuel des offres de services mobiles du profil du consommateur moyen luxembourgeois - PCM

Le nouveau profil du consommateur moyen luxembourgeois PCM est introduit dans la présente étude. Il reprend le niveau de consommation d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile du consommateur moyen luxembourgeois suivant les données statistiques des télécommunications au 31 décembre 2020 publiées par l'Institut. Ainsi, ce profil permet de calculer le coût mensuel des offres de services mobiles sur la base de niveaux de consommation statistiquement établis. L'Institut dispose de données concrètes et objectives concernant le marché de détail des services mobiles.

Les niveaux d'usage des services mobiles du consommateur moyen luxembourgeois au 31 décembre 2020 sont les suivants :

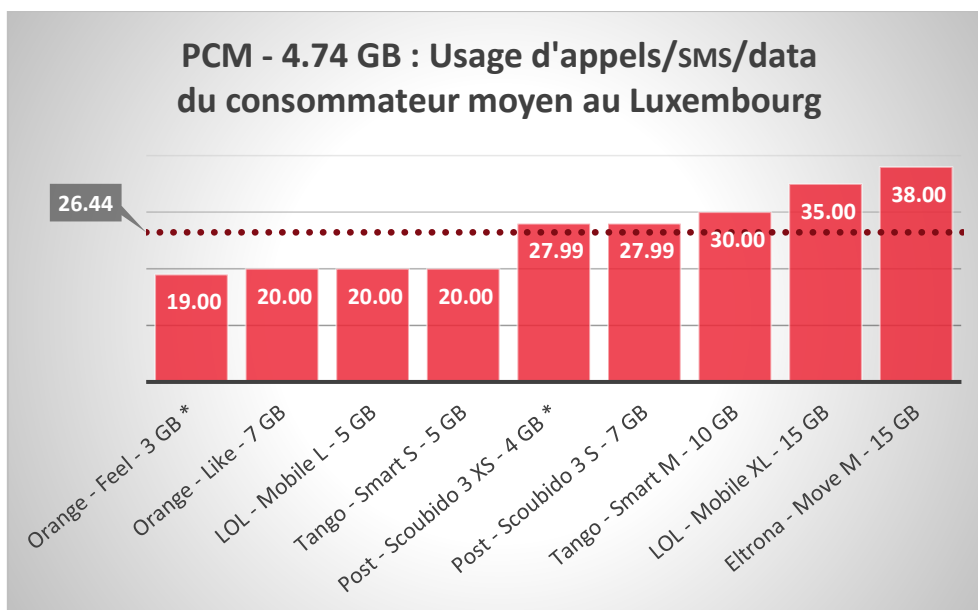
Type	Profil	Description
PCM	Usage du consommateur moyen luxembourgeois d'appels/SMS/data	133 minutes d'appel, 40 SMS, <b>4.74 GB d'Internet mobile</b> + 23 minutes d'appel vers l'international

Le niveau d'usage de l'Internet mobile du profil PCM est similaire à celui du profil P4, alors que le niveau d'unités d'appel et SMS est inférieur à celui du profil P2<sup>23</sup>. Dans le cadre de l'exercice 2020, le niveau de consommation d'Internet mobile défini pour le profil P3 était comparable au niveau moyen établi dans les statistiques des services de télécommunications au 31 décembre 2019, à savoir 2.5 GB.

<sup>23</sup> Le niveau de consommation du profil P4 est de 600 minutes d'appel, 500 SMS, 5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel vers l'international

Le niveau de consommation du profil P2 est de 170 minutes d'appel, 200 SMS, 1.25 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel vers l'international





<b>Offre la moins chère – PCM</b>	<b>Orange Feel – 3 GB</b> (inclus Option Lux + EU Data 5 GB)	<b>19.00 €</b>
-----------------------------------	---	----------------

➔ Quatre des neuf offres sélectionnées pour le profil PCM ont un coût mensuel comparable. Ainsi trois prestataires sur les cinq actifs sur le marché des services mobiles proposent une offre comparable en termes de tarif. Cependant, le forfait de l’offre la moins chère est complété par une option d’Internet mobile pour couvrir le niveau d’usage du consommateur moyen.

Huit des neuf offres sélectionnées pour le profil PCM le sont également pour le profil P4. Il peut en être conclu que le niveau de consommation d’Internet mobile est le critère significatif dans la détermination du coût mensuel calculé pour chacune des offres sélectionnées par profil de consommation.

La consommation d’unités d’appel, sms et d’Internet mobile telle que définie dans ce profil est couverte par le forfait de six offres. Le forfait de deux offres est complété par une option en données mobiles afin de couvrir la consommation en données mobiles tout en assurant un coût mensuel raisonnable.

#### OPTIONS

Deux forfaits sont complétés par une option d’Internet mobile afin de couvrir le niveau de consommation du profil PCM tout en bénéficiant du coût le plus bas de l’offre donnée (nom des offres suivi d’un astérisque).

Prestataire + Offre + Data	Options
Orange - Feel - 3 GB*	Lux + EU Data – 5 GB : 9.00 €
Post – Scoubido 3 XS – 4 GB*	Extra Volume – 5 GB : 10.00 €

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le profil PCM 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 de l'offre concernée de 2.91 et 6.00 EUR, soit une réduction des coûts mensuels de 14.5 à 15.8 %. Une des offres figure, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères pour le profil P4.

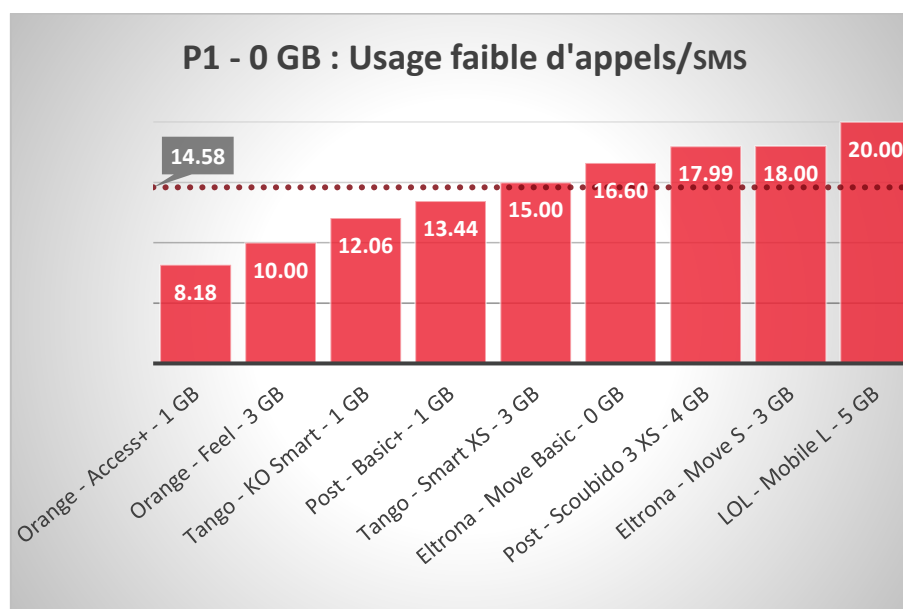
Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart S - 5 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 17.09 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	17.09 €	2.91 € - 14.5 %
Tango - Smart M - 10 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 25.64 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	25.64 €	4.36 € - 14.5 %
Eltrona – Move M - 15 GB	<b>Durée</b> : non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	32.00 €	6.00 € - 15.8 %

## 2.5. Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation P1 – P6

### 2.5.1. 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 d'appels/SMS (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 SMS, pas d'Internet mobile + 30 minutes d'appel vers l'international



24

<b>Offre la moins chère – P1</b>	<b>Orange Access+ – 1 GB</b>	<b>8.18 €</b>
----------------------------------	------------------------------	---------------

➡ Cinq offres sélectionnées pour le profil P1 le sont aussi pour les profils P2 et P3 et dont deux figurent parmi les trois offres les moins chères.

<sup>24</sup> 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.

Une des trois offres les moins chères de P1 (Orange – Feel – 3 GB)) correspond également à l’offre la moins chère des profils P2 et P3. Complétée par deux options d’appels/sms et d’Internet mobile, elle constitue également la troisième offre la moins chère pour P5.

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

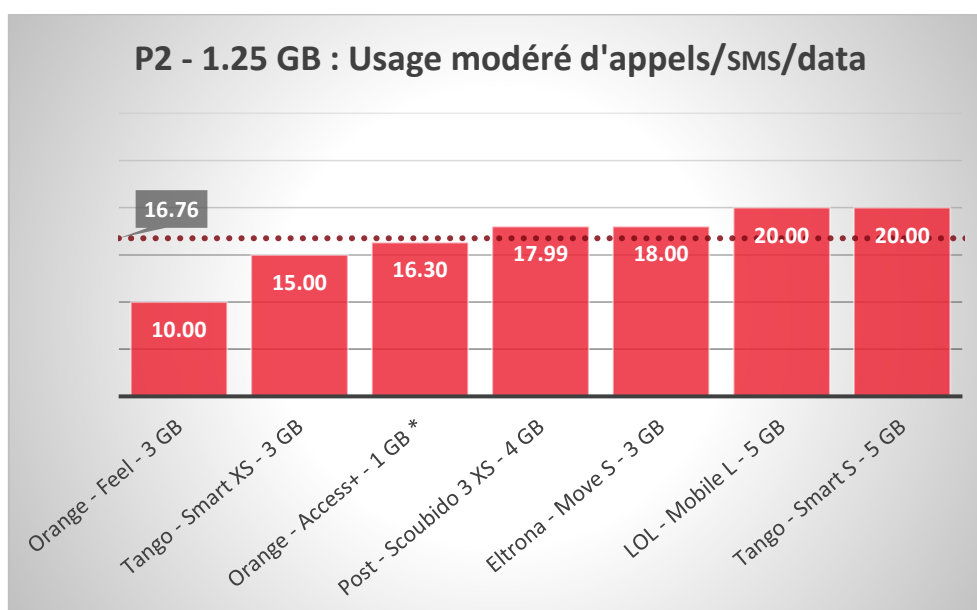
Deux offres sélectionnées pour le profil P1 ont fait l’objet d’une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021. L’application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de cette offre de plus de 2.00 EUR, soit une réduction de 14.5 à 16.7 %.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart XS - 3 GB	<p><b>Durée</b> : 08.03.2021</p> <p><b>Conditions</b> : 12.82 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne</p>	12.82 €	2.18 € - 14.5 %
Eltrona - MoveS - 3 GB	<p><b>Durée</b> : Non définie</p> <p><b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois</p>	15.00 €	3.00 € - 16.7 %

## 2.5.2. 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 d'appels/SMS/data	170 minutes d'appel, 200 SMS, <b>1.25 GB d'Internet mobile</b> + 30 minutes d'appel vers l'international



25

**Offre la moins chère – P2**

➔ Six offres sur les sept sélectionnées pour P2, le sont également pour P3. Les deux offres les moins chères du profil P2 le sont aussi pour le profil P3.

Trois prestataires de services proposent une offre de services mobiles sélectionnée pour les profils P2, P3 et P4.

<sup>25</sup> 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.

## OPTIONS

Concernant une offre, une option est activée afin de répondre au mieux aux besoins d'unités d'appel et SMS du profil de consommation P2 tout en assurant le coût le plus bas de l'offre donnée (nom des offres suivi d'un astérisque).

Prestataire + Offre + Data	Options
Orange – Access+ – 1 GB *	Open Europe – 3000 unités (appel/sms) : 5.00 €

## ACTIONS PROMOTIONNELLES

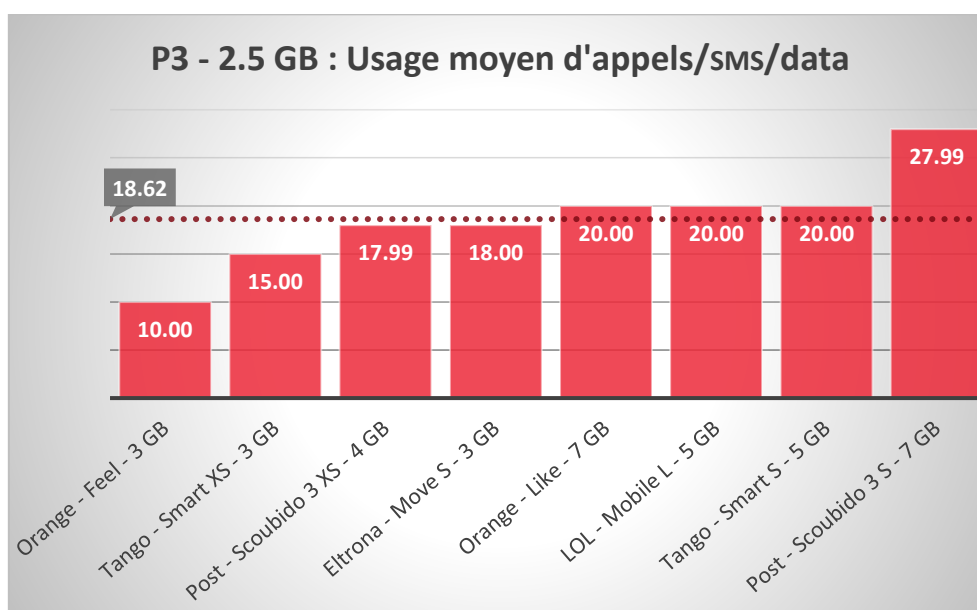
Trois offres sélectionnées pour le profil P2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres de plus de 2.00 EUR, soit une réduction de 14.5 à 16.7 %. L'une d'entre elles figure, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart XS - 3 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 12.82 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	12.82 €	2.18 € - 14.5 %
Tango - Smart S - 5 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 17.09 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	17.09 €	2.91 € - 14.5 %
Eltrona - MoveS - 3 GB	<b>Durée</b> : Non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	15.00 €	3.00 € - 16.7 %

### 2.5.3. 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.

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



26

<b>Offre la moins chère – P3</b>	<b>Orange Feel – 3 GB</b>	<b>10.00 €</b>
----------------------------------	---------------------------	----------------

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

Les trois offres les moins chères du profil P3 figurent également parmi les quatre offres les moins chères du profil P2.

<sup>26</sup> 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 le profil P3 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 de plus de 2.00 EUR, soit une réduction de 14.5 à 16.7 %. Deux d'entre elles figurent, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart XS - 3 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 12.82 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	12.82 €	2.18 € - 14.5 %
Tango - Smart S - 5 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 17.09 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	17.09 €	2.91 € - 14.5 %
Eltrona - MoveS - 3 GB	<b>Durée</b> : Non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	15.00 €	3.00 € - 16.7 %

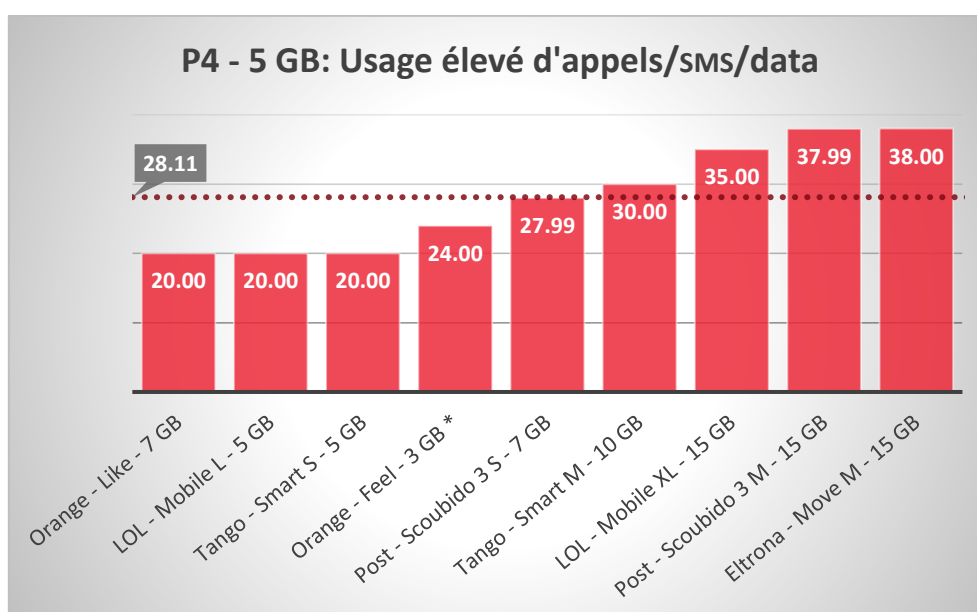


## 2.5.4. Profil de consommation P4

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.

Le profil P4 est le profil correspondant à l'usage moyen d'Internet mobile du consommateur luxembourgeois selon les statistiques établies par l'Institut.

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



**Offre la moins chère – P4      Orange Like – 7 GB      20.00 €**

➔ Cinq offres sélectionnées pour le profil P4 le sont également pour P3 et sept offres sélectionnées pour P4 le sont également pour P5. L'offre la moins chère du profil P4 l'est aussi pour le profil P5.

Trois offres sont sélectionnées pour les profils P3, P4 et P5 et sept offres pour les profils P4, P5 et P6 ; trois d'elles sont sélectionnées pour ces quatre profils.

## OPTIONS

Deux options complètent le forfait d'appel/SMS et d'Internet mobile d'une offre pour couvrir le niveau de consommation du profil P4 tout en bénéficiant du coût le plus bas de l'offre donnée (nom des offres suivi d'un astérisque).

Prestataire + Offre + Data	Options
Orange – Feel – 3 GB*	Open Europe – 3000 unités (appel/SMS) : 5.00 € Lux + EU Data – 5 GB : 9.00 €

## ACTIONS PROMOTIONNELLES

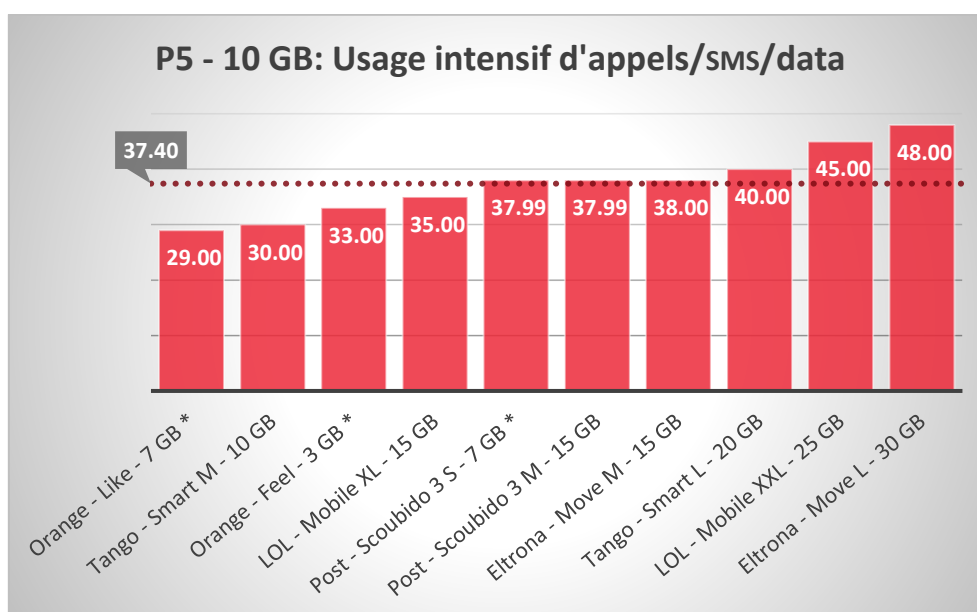
Trois offres sélectionnées pour le profil P4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée de 2.91 et 6.00 EUR, soit une réduction des coûts mensuels de 14.5 à 15.8 %. Une des offres figure, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères pour le profil P4.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart S - 5 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 17.09 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	17.09 €	2.91 € - 14.5 %
Tango - Smart M - 10 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 25.64 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	25.64 €	4.36 € - 14.5 %
Eltrona – Move M - 15 GB	<b>Durée</b> : Non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	32.00 €	6.00 € - 15.8 %

## 2.5.5. 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 d'appels/SMS/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, <b>10 GB d'Internet mobile</b> + 60 minutes d'appel vers l'international



<b>Offre la moins chère – P5</b>	<b>Orange - Like – 7 GB</b>	<b>29.00 €</b>
----------------------------------	-----------------------------	----------------

➡ Les dix offres sélectionnées pour le profil P5 le sont également pour un ou plusieurs autres profils. L'offre la moins chère de P5 constitue également l'offre la moins chère du profil P4 ; elle a été néanmoins complétée par une option d'Internet mobile pour P5 et P6.

### OPTIONS

Pour trois offres sélectionnées, une ou deux options sont activées pour couvrir le niveau de consommation de données mobiles et d'unités d'appel et SMS 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
Orange – Like – 7 GB*	Lux + EU Data – 5 GB : 9.00 €
Orange – Feel – 3 GB*	Open Europe – 3000 unités (appels/sms) : 5.00 € Lux + EU Data – 5 GB : 9.00 € (2x)
Post - Scoubido 3 S - 7 GB*	ExtraVolume 5 GB: 10.00 €

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

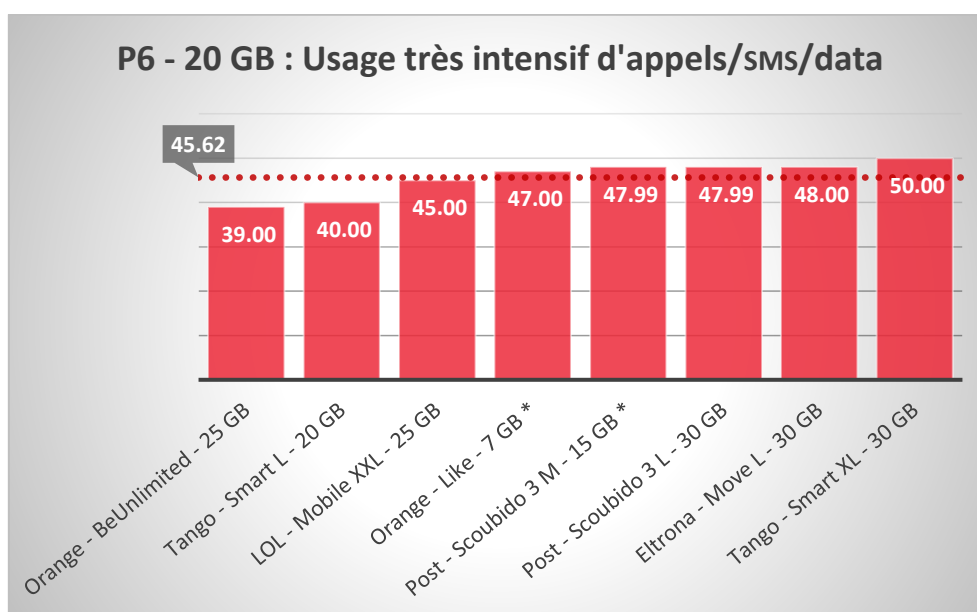
Quatre offres sélectionnées pour le profil P5 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2021. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée respectivement de 4.36 et 8.00 EUR, soit entre 14.5 et 16.8 %. L'une des deux constitue, hors promotion, l'offre la moins chère.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart M - 10 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 25.64 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	25.64 €	4.36 € - 14.5 %
Tango - Smart L - 0 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 34.18 €/mois pendant 1 an au lieu de 38.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	34.18 €	5.82 € - 14.5 %
Eltrona – Move M - 15 GB	<b>Durée</b> : Non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	32.00 €	6.00 € - 15.8 %
Eltrona – Move L - 30 GB	<b>Durée</b> : Non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 48.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	40.00 €	8.00 € - 16.8 %

## 2.5.6. Profil de consommation P6

Le profil de consommation P6 est caractérisé par un niveau intensif de communications (appels et SMS) ainsi qu'un niveau très intensif de consultation d'Internet mobile.

Type	Profil	Description
P6	Usage très intensif d'appels/sms/data	600 minutes d'appel, 500 SMS, <b>20 GB d'Internet mobile</b> + 60 minutes d'appel vers l'international



27

**Offre la moins chère – P6      Orange BeUnlimited – 25 GB      39.00 €**

➡ Quatre offres sur les sept sélectionnées pour le profil P6 sont également sélectionnées pour un ou plusieurs autres profils.

Deux des offres les moins chères de P6 sont également sélectionnées pour le profil P5, mais figurent parmi les offres les plus chères. L'offre la moins chère de P5 est également sélectionnée pour P6 ; complétée d'une option par rapport à P5, son coût mensuel est supérieur à celui des trois offres les moins chères.

<sup>27</sup> 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.

## OPTIONS

Une option en données mobiles est activée pour deux offres et permet de couvrir le niveau de consommation du profil P6 tout en bénéficiant du coût le plus bas de l'offre donnée (nom des offres suivi d'un astérisque).

Prestataire + Offre + Data	Options
Orange - Like - 7 GB*	Lux + EU Data – 5 GB : 9.00 €
Post – Scoubido 3 M – 15 GB*	Extra Volume – 5 GB : 10.00 €

## ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le profil P6 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 de l'offre concernée respectivement de 5.82 à 8.00 EUR, soit entre 14.5 à 16.8 %. Une d'entre elles figurent déjà, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Smart L - 20 GB	<b>Durée</b> : non précisée <b>Conditions</b> : 34.18 €/mois pendant 1 an au lieu de 40.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	34.18 €	5.82 € - 14.5 %
Tango - Smart XL - 30 GB	<b>Durée</b> : 08.03.2021 <b>Conditions</b> : 42.74 €/mois pendant 1 an au lieu de 50.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne	42.74 €	7.26 € - 14.5 %
Eltrona – Move L - 30 GB	<b>Durée</b> : Non définie <b>Conditions</b> : 0 €/mois pendant 2 mois puis 48.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois	40.00 €	8.00 € - 16.8 %

# 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 4 et 22 janvier 2021.





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).

Prestataire - Offre	Minutes / SMS	Internet - GB	Tarif forfait - €
Eltrona - Move Basic	30/30	0	3.00
Eltrona - Move S	1000/1000	3	18.00
Eltrona - Move M	1500/1500	15	38.00
Eltrona - Move L	2500/2500	30	48.00
LOL - Mobile Family	0	0	0.00
LOL - Mobile L	3000	5	20.00
LOL - Mobile XL	3000	15	35.00
LOL - Mobile XXL	3000	25	45.00
Orange – Feel	1000	3	10.00
Orange – Like	3000	7	20.00
Orange - BeUnlimited	3000	25	39.00
Orange - Access+	100	1	5.00
Post - Scoubido 3 XS	1000	4	17.99
Post - Scoubido 3 S	3000	7	27.99
Post - Scoubido 3 M	3000	15	37.99
Post - Scoubido 3 L	3000	30	47.99
Post – Basic	0	0	0.00
Post - Basic+	100	1	6.99
Tango - Smart XS	1000	3	15.00
Tango - Smart S	6000	5	20.00
Tango - Smart M	6000	10	30.00
Tango - Smart L	6000	20	40.00
Tango - KO Smart	100	1	5.00
Tango – KO	0	0	0.00

**CADRE DE L'ÉTUDE**

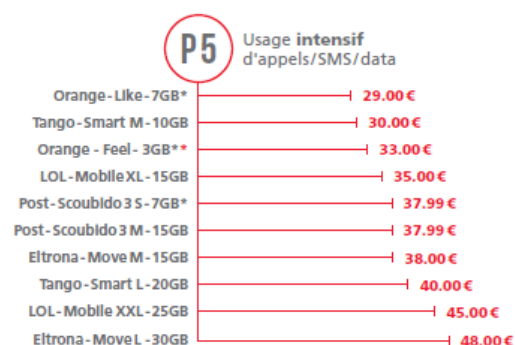
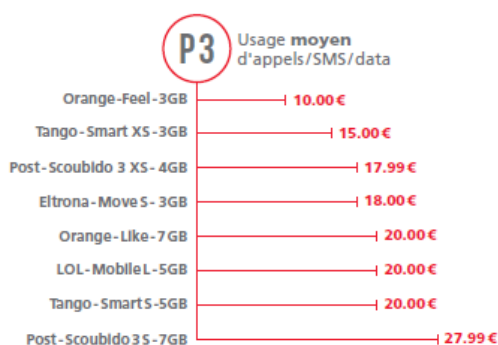
 <p><b>OBJET DE L'ÉTUDE</b></p> <p>Analyse des coûts mensuels des services mobiles par profil de consommation</p>	 <p><b>COLLECTE DES OFFRES DE SERVICES</b></p> <p>Des 5 prestataires actifs sur le marché des services mobiles Du 4 au 22 janvier 2021</p>	 <p><b>CALCUL DU COÛT MENSUEL</b></p> <p>Tarif du forfait de services mobiles Coût mensuel des options et des tarifs hors-forfait (si activation)</p>	 <p><b>SÉLECTION DES OFFRES</b></p> <p>Sélection des 2 offres les moins chères par prestataire selon la méthodologie définie par l'Institut</p>
--	---	--	--

**PROFILS DE CONSOMMATION**

	P1 Usage faible	P2 Usage modéré	P3 Usage moyen	P4 Usage élevé	P5 Usage intensif	P6 Usage très intensif
 Appels	60 min	170 min	400 min	600 min	600 min	600 min
 SMS	50	200	500	500	500	500
 Internet mobile	0 GB	1.25 GB	2.5 GB	5 GB	10 GB	20 GB
 Appels vers l'international	30 min	30 min	60 min	60 min	60 min	60 min

**OFFRES SÉLECTIONNÉES POUR LES PROFILS DE CONSOMMATION P3 ET P5**

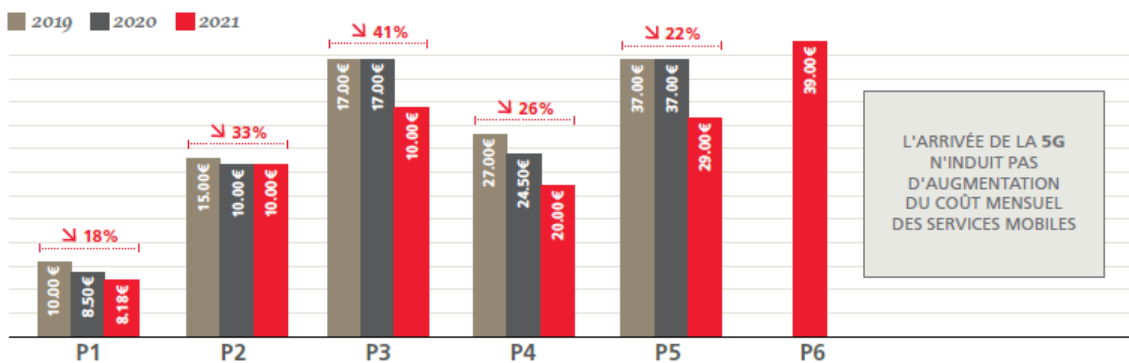
Profil de consommation	Les trois offres les moins chères			Coût moyen mensuel
P3 (usage moyen)	10.00 €	15.00 €	17.99 €	18.62 €
P5 (usage intensif)	29.00 €	30.00 €	33.00 €	37.40 €



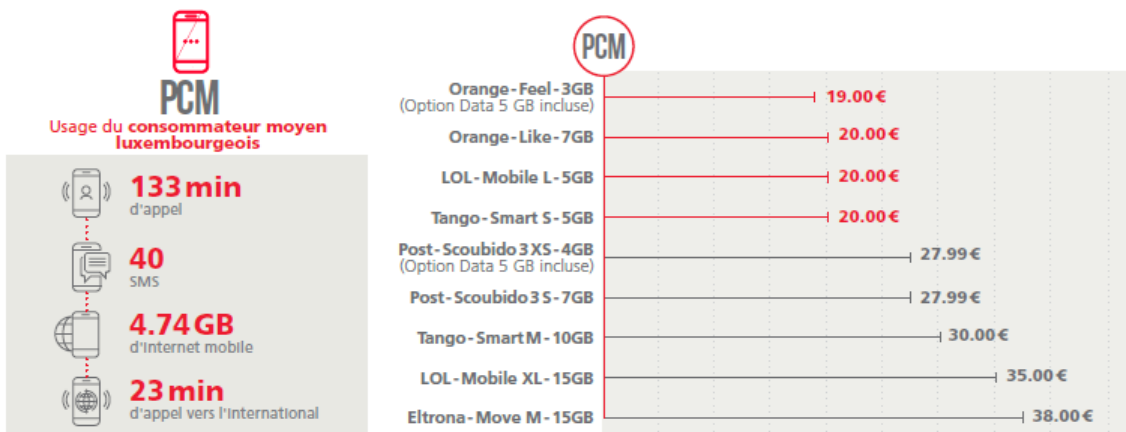
\*Option Data 5 GB incluse \*\*Option Open Europe (appels/SMS)



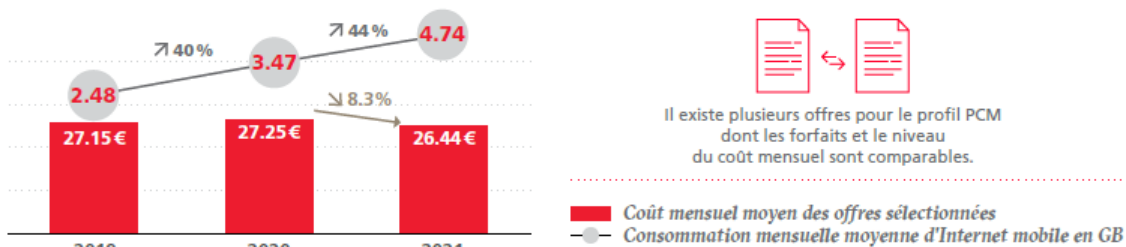
ÉVOLUTION DU COÛT DE L'OFFRE LA MOINS CHÈRE PAR PROFIL DE CONSOMMATION 2019/2021



PROFIL DU CONSOMMATEUR MOYEN LUXEMBOURGEOIS (PCM)



ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL MOYEN POUR LE CONSOMMATEUR MOYEN



CÔTÉ CONSOMMATEUR

Le consommateur peut choisir parmi les offres les moins chères celles qui correspondent au mieux à son niveau d'usage d'Internet mobile.

Les critères de sélection d'une offre de services mobiles sont le niveau du forfait d'Internet mobile et les services correspondants.

Pour un niveau d'usage d'Internet mobile, le consommateur a le choix entre plusieurs offres de services mobiles.



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