



# ETUDE DES TARIFS DES SERVICES MOBILES AU LUXEMBOURG - 2022

Juin 2022



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 .....  | 15 |
| 1.1. Offre de services mobiles .....  | 15 |
| 1.1.1. Prestataires de services mobiles .....   | 15 |
| 1.1.2. Plans tarifaires collectés .....   | 15 |
| 1.1.3. Évolution des caractéristiques des offres de services mobiles .....                                  | 17 |
| 1.2. Profils de consommation des services mobiles .....   | 20 |
| 2. Étude des coûts mensuels des offres de services mobiles .....  | 24 |
| 2.1. Principes de calcul des coûts mensuels des offres .....  | 24 |
| 2.2. Évolution du coût mensuel des offres sélectionnées .....   | 25 |
| 2.3. Évolution du coût médian des offres sélectionnées .....  | 27 |
| 2.4. Coût mensuel des offres de services mobiles du profil du consommateur moyen luxembourgeois - PCM ..... | 29 |
| 2.5. Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation P1 – P6 .....     | 31 |
| 2.5.1. Profil de consommation P1 .....  | 31 |
| 2.5.2. Profil de consommation P2 .....  | 33 |
| 2.5.3. Profil de consommation P3 .....  | 35 |
| 2.5.4. Profil de consommation P4 .....  | 37 |
| 2.5.5. Profil de consommation P5 .....  | 39 |
| 2.5.6. Profil de consommation P6 .....  | 41 |
| ANNEXES .....   | 43 |

## INTRODUCTION

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services mobiles commercialisées par les prestataires de services de télécommunication sur le marché de détail luxembourgeois. Depuis 2016, l'Institut publie annuellement un état descriptif des tarifs des offres de services de télécommunication au Luxembourg. L'Institut dispose ainsi d'un référentiel de données concernant les offres de services mobiles commercialisées sur le marché de détail, telles que tarifs et niveaux des forfaits d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile, options applicables, caractéristiques techniques et autres dispositions.

La présente étude, menée selon une méthodologie définie par l'Institut, reflète la situation du marché de détail des services mobiles au Luxembourg au moment de la collecte des plans tarifaires. Elle fournit un aperçu des offres de services mobiles (appel, SMS, Internet mobile) proposées aux consommateurs au début de l'année 2022.

L'approche méthodologique définit six profils de consommation de P1 à P6 pour lesquels le niveau d'usage d'Internet mobile varie de 0 à 20 GB. Le niveau de consommation d'Internet mobile constitue le principal paramètre de définition du niveau d'usage des services mobiles. Le coût mensuel de chaque offre collectée est calculé suivant les six profils de consommation de services mobiles (appel, SMS, Internet mobile). Ce calcul permet de déterminer les deux offres les moins chères de chacun des prestataires pour les profils définis et de les présenter dans les graphiques établis par profil.

Le consommateur peut se baser sur les conclusions de la présente étude des tarifs lors du choix d'une offre de services mobiles. 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. Il est constaté que l'Internet mobile est la composante principale qui permet de distinguer les offres de services mobiles les unes des autres, tant au niveau du forfait que des services annexes proposés.

Du fait de l'évolution constante des offres proposées, et notamment celle du forfait d'Internet mobile, 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, les forfaits d'Internet mobile des offres proposées sur le marché sont revus à la hausse. Il peut donc être intéressant pour le consommateur de souscrire un nouveau contrat dont le forfait correspondrait mieux à sa consommation effective.

Conformément au paragraphe 3 de l'article de la loi du 17 décembre 2021 portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen, les prestataires de services mobiles sont tenus d'informer les consommateurs finals, au moins un mois avant la reconduction tacite de leur contrat, de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. Parallèlement ils doivent conseiller les consommateurs finals sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. Ils ont également obligation de leur donner, au moins une fois par an, des informations sur le meilleur tarif des services mobiles qu'ils commercialisent.

L'annexe 1 présente la liste des plans tarifaires de services mobiles collectés dans le cadre de la présente étude. Le tarif par GB de données mobiles est également présenté pour chacun des plans tarifaires.

En complément au présent rapport, l'Institut a développé un outil interactif basé sur les calculs des coûts mensuels des offres de services mobiles collectées dans le cadre de l'étude des tarifs. Comme dans le rapport, les résultats sont présentés par profil de consommation définis. Le consommateur final peut visualiser le coût mensuel de chacune des offres commercialisées sur le marché de détail suivant le niveau d'usage d'appels, SMS et d'Internet mobile des six profils. Il a également accès aux fiches signalétiques des offres répertoriées.

Cet outil interactif est consultable sur le site de l'Institut, via le lien <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Statistiques/Tableaux-de-bord-interactifs/Pages/default.aspx>.

Le marché des services mobiles étant très dynamique et en évolution constante, l'étude est susceptible de présenter des plans tarifaires commercialisés début 2022, qui ont évolué ou qui ne sont plus commercialisés lors de la publication du présent rapport.

Les prestataires de services de télécommunication 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.

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS – SERVICES MOBILES

## CADRE D'ANALYSE

L'étude des tarifs des services mobiles a pour objet de donner un aperçu général des offres de services mobiles les moins chères pour un niveau de consommation donné de services mobiles qui comprennent appels, SMS et Internet mobile.

De fait, les cinq prestataires actifs sur le marché des services mobiles luxembourgeois en janvier 2022 sont pris en considération pour le présent exercice. L'échantillon des offres sur lequel est basé l'étude des coûts mensuels est constitué de 27 offres collectées présentées en annexe. Suivant les résultats obtenus, 24 offres répondent aux critères de sélection par profil de consommation ; certaines étant sélectionnées pour plusieurs profils de consommation.

Le coût mensuel des offres de services mobiles a été déterminé pour chaque offres collectée suivant les niveaux d'usage d'appels, de SMS et d'Internet mobile définis dans les profils de consommation. Les résultats sont présentés par profil. Plus précisément, **les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été sélectionnés** et repris dans les **graphiques établis par profil**.

Pour cette nouvelle édition, certains ajustements ont été introduits dans la méthodologie et dans l'approche adoptées pour le calcul des coûts mensuels et la sélection des plans tarifaires collectés. Il s'agit notamment de :

### ➤ La sélection des offres

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. **La méthodologie vise à sélectionner les deux offres les moins chères de chaque prestataire.**

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

### ➤ Les profils de consommation

Le calcul du coût mensuel des offres reprises dans le présent rapport a été calculé suivant des profils de consommation de services mobiles. De fait, **six profils de consommation d'unités d'appel, de SMS et d'Internet mobile combinant consommation nationale/roaming et consommation internationale ont été définis (P1 à P6). Le niveau de consommation d'Internet mobile varie de 0 à 20 GB.**

Les profils ont été adaptés en cohérence avec le niveau moyen d'usage des services mobiles constaté dans les statistiques au 31 décembre 2021 établis par l'Institut. Pour autant, **le niveau de consommation d'Internet mobile, paramètre principal de définition du niveau d'usage des services mobiles, a été maintenu** tel que défini dans les éditions précédentes. Les ajustements concernent le niveau de consommation d'appels et de SMS pour les profils P2 à P6.

☞ Le chapitre 1.3 concernant la méthodologie générale détaille l'approche adoptée pour le calcul et la sélection des offres de services mobiles.

## ➤ Le traitement des options

Les options en appels/SMS et en Internet mobile ne sont plus prises en considération dans le calcul du coût mensuel des offres. De fait, une option est une composante du plan tarifaire qui peut être activée ponctuellement dans des circonstances spécifiques de consommation tout en assurant un coût avantageux pour le consommateur, mais n'a pas pour objet d'être retenue systématiquement tous les mois pour couvrir la consommation régulière d'unités d'appels/SMS ou d'Internet mobile.

Conformément à la méthodologie appliquée, l'Institut dispose de données concrètes et objectives du marché de détail des services mobiles qui lui permettent d'en effectuer le suivi sur plusieurs exercices. Dans cette optique, les adaptations de la méthodologie et de l'approche qui ont été introduites dans la présente édition, ont également été appliquées pour le calcul des coûts mensuels des offres collectées et la sélection des offres les moins chères des exercices 2019 à 2021. Cette démarche permet d'assurer la cohérence des données relatives à l'ensemble des études établies depuis 2019.

### COÛTS MENSUELS DES OFFRES DE SERVICES MOBILES PAR PROFIL DE CONSOMMATION

La **synthèse des calculs des coûts mensuels des offres de services mobiles est présentée par profil de consommation.**

☞ Le chapitre 2.2 détaille les résultats des calculs des coûts par profil de consommation, p. 25.

| Profil P1  |  | Pas d'usage d'Internet mobile   |         |
|--|--|---|---------|
| 60 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international, 50 SMS, <b>pas d'Internet mobile</b> |  |   |         |
| Offre sélectionnée la moins chère  |  | Post - Basic+ – 2 GB  | 6.99 €  |
| Coût mensuel médian <sup>1</sup>   |  |   | 15.80 € |
| Caractéristiques des offres sélectionnées  |  | Une offre dont la facturation est basée sur le niveau de consommation en appels/SMS/Internet mobile <sup>2</sup> est reprise dans la sélection, mais constitue l'offre la plus chère de la sélection.<br>Huit offres sélectionnées comportent un forfait de données mobiles de 1 GB à 5 GB. |         |

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

<sup>1</sup> Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour un profil donné indique le coût mensuel pour lequel la moitié des offres sélectionnées ont un coût inférieur à celui-ci et pour lequel l'autre moitié enregistre un coût supérieur à celui-ci.

<sup>2</sup> Offres de type "Pay as you go", sans forfait de données mobiles.

| Profil <b>P2</b>  |  | <b>Usage faible d'Internet mobile</b> |                |
|---|--|---------------------------------------|----------------|
| 120 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international, 80 SMS, <b>1.25 GB d'Internet mobile</b> |  |                                       |                |
| <b>Offre sélectionnée la moins chère</b>  |  | <b>Orange - Feel – 3 GB</b>           | <b>10.00 €</b> |
| <b>Coût mensuel médian</b>  |  | 19.00 €                               |                |
| <b>Caractéristiques des offres sélectionnées</b>  | Trois offres sélectionnées comportent des forfaits Internet mobile de 2 GB à 3 GB, proche du niveau de consommation de données mobiles du profil. Deux d'entre elles correspondent aux offres les moins chères sélectionnées pour P2. Le coût mensuel de ces deux offres est nettement inférieur à celui des autres offres dont le forfait en données mobiles se situe entre 5 GB et 7 GB. |                                       |                |

☞ Les offres sélectionnées pour le profil P2 sont présentées dans le graphique p. 33.

| Profil <b>P3</b>  |   | <b>Usage modéré d'Internet mobile</b> |                |
|---|---|---------------------------------------|----------------|
| 200 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>2.5 GB d'Internet mobile</b> |   |                                       |                |
| <b>Offre sélectionnée la moins chère</b>  |   | <b>Orange - Feel – 3 GB</b>           | <b>10.00 €</b> |
| <b>Coût mensuel médian</b>  |   | 20.00 €                               |                |
| <b>Caractéristiques des offres sélectionnées</b>  | L'offre la moins chère pour P3 correspond également à celle de P2. Les six offres suivantes sont également sélectionnées pour P2 avec le même niveau de coût mensuel. Leur forfait Internet mobile se situe entre 3 GB et 7 GB. |                                       |                |

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de P3 sont présentées dans le graphique p. 35.

| Profil <b>P4</b>  |  | <b>Usage moyen d'Internet mobile</b> |                |
|---|--|--------------------------------------|----------------|
| 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>5 GB d'Internet mobile</b> |  |                                      |                |
| <b>Offre sélectionnée la moins chère</b>  |  | <b>Tango – Smart XS – 5 GB</b>       | <b>15.00 €</b> |
| <b>Coût mensuel médian</b>  |  | 24.00 €                              |                |



|  |   |
|--|---|
| <b>Caractéristiques des offres sélectionnées</b> | <p>Les deux offres les moins chères disposent d'un forfait de 5 GB de données mobiles correspondant au niveau de consommation définie pour P4.</p> <p>Les trois offres suivantes ont un coût mensuel identique de 20.00 € avec un forfait Internet mobile de 5 GB à 7 GB.</p> |
|--|---|

☞ Les offres sélectionnées pour le profil P4 sont présentées dans le graphique p. 37.

|  |  |                |
|--|--|----------------|
| <b>Profil P5</b>   | <b>Usage élevé d'Internet mobile</b>   |                |
| 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>10 GB d'Internet mobile</b> |  |                |
| <b>Offre sélectionnée la moins chère</b>   | <b>Post – Scoubido S - 10 GB</b>   | <b>27.99 €</b> |
| <b>Coût mensuel médian</b>   | 38.50 €  |                |
| <b>Caractéristiques des offres sélectionnées</b>   | L'offre la moins chère dispose d'un forfait en données mobiles correspondant au niveau de consommation de 10 GB défini pour ce profil. Elle se distingue des quatre offres suivantes dont le coût mensuel s'élève jusqu'à 38.00 € et le forfait Internet mobile jusqu'à 20 GB. |                |

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de P5 sont présentées dans le graphique p. 39.

|  |  |                |
|--|--|----------------|
| <b>Profil P6</b>   | <b>Usage intensif d'Internet mobile</b>  |                |
| 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>20 GB d'Internet mobile</b> |  |                |
| <b>Offre sélectionnée la moins chère</b>   | <b>Post – Scoubido M - 20 GB</b>   | <b>37.99 €</b> |
| <b>Coût mensuel médian</b>   | 48.00 €  |                |
| <b>Caractéristiques des offres sélectionnées</b>   | Les trois offres les moins chères disposent d'un forfait compris entre 20 GB et 27 GB de données mobiles ; les quatre offres suivantes, un forfait de 25 GB à 40 GB. |                |

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de P6 sont présentées dans le graphique p. 41.

➔ Pour les profils dont la consommation est supérieure ou égale à 1.25 GB, 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. Ainsi, le niveau du coût mensuel calculé est fonction du niveau du forfait Internet mobile proposé dans les offres sélectionnées.

➔ Le tarif par GB des offres collectées établi sur la base du tarif de l'offre et du forfait en Internet mobile annoncés par le prestataire montre une baisse progressive du tarif parallèlement à l'augmentation du niveau du forfait d'Internet mobile. De fait, **plus le forfait de données mobiles est élevé, plus le tarif de l'offre ramené à 1 GB est bas.** ☞ Voir annexe 1.

➔ Le **marché des services mobiles se définit suivant les tarifs et les services d'Internet mobile** proposés par les prestataires. 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** puis le niveau d'usage d'unités d'appel et SMS et les services annexes proposés par les prestataires.

➔ Il existe, pour chaque profil, plusieurs offres dont le forfait 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.**

➔ Certains prestataires proposent une plus large gamme d'offres que d'autres ; le consommateur a donc le choix entre plusieurs alternatives correspondant à son usage de services mobiles, notamment en données mobiles, lui permettant de sélectionner l'offre la plus adaptée, c'est-à-dire celle dont le forfait se rapproche de sa consommation en données mobiles et à ses besoins en services mobiles annexes.

➔ Tous les prestataires proposent des offres comportant un forfait Internet mobile de 25 GB à 100 GB ; certains proposent un forfait Internet illimité au Luxembourg et même sur la zone géographique Luxembourg / Europe / USA ; ces offres sont destinées à des utilisateurs ayant un usage d'Internet mobile largement supérieure à celui du consommateur moyen qui se situe à 8 GB selon les statistiques de l'Institut.

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

➔ L'Institut rappelle que conformément au paragraphe 3 de l'article 120 de la loi du 17 décembre 2021 sur les communications électroniques, **le prestataire de services de télécommunication est tenu d'informer, clairement, au moins un mois avant la reconduction tacite du contrat et sur un support durable, les consommateurs finals de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat.**

Par ailleurs, **les prestataires sont tenus de conseiller les consommateurs sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services et de leur donner des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an.**

☞ Le chapitre 1.1.3 précise l'évolution des caractéristiques des offres de services mobiles proposées par les prestataires, p. 17.

## COÛT MENSUEL DU PROFIL DU CONSOMMATEUR MOYEN LUXEMBOURGEOIS PCM

Le profil de consommation moyen (PCM) correspond à l'usage moyen des services mobiles au Luxembourg, tel que déterminé sur la base des données statistiques au 31 décembre 2021 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, puis de déterminer les offres les moins chères pour le niveau de consommation moyen constaté au Luxembourg.

L'usage moyen d'Internet mobile du consommateur luxembourgeois se situe entre les profils de consommation P4 et P5<sup>3</sup>, alors que la consommation moyenne d'unités d'appel et SMS est comparable à celle du profil P2. Ainsi, les offres sélectionnées pour le profil PCM correspondent pour sept d'entre elles, à celles sélectionnées pour P4 et à neuf d'entre elles, à celles sélectionnées pour P5.

| Profil PCM                                | Usage du consommateur moyen luxembourgeois   |         |
|---|--|---------|
|   | 125 minutes d'appel national / roaming + 22 minutes d'appel international, 39 SMS, 8 GB d'Internet mobile  |         |
| Offre sélectionnée la moins chère         | Post Scoubido S – 10 GB  | 27.99 € |
| Coût mensuel médian                       |  | 38.00 € |
| Caractéristiques des offres sélectionnées | L'offre la moins chère, dont le coût mensuel calculé est 27.99 €, dispose du forfait en données mobiles le moins élevé parmi les forfaits sélectionnés ; mise à part une offre dont le forfait de 7 GB est complété par 1 GB de données mobiles au tarif hors forfait.<br>Les trois autres offres dont le coût mensuel est égal au coût médian (+/- 1 €) disposent d'un forfait en données mobiles compris entre 15 et 27 GB.<br>Les trois offres les plus chères disposent d'un niveau de forfait Internet mobile de 25 à 100 GB. |         |

☞ Les offres sélectionnées pour le profil de PCM sont présentées dans le graphique p. 29.

Le graphique ci-dessous met en parallèle le coût mensuel médian et le coût mensuel de l'offre la moins chère des offres de services mobiles (appels, SMS et Internet mobile) sélectionnées et la consommation moyenne de données mobiles issue des données statistiques pour la période 2020/2022<sup>4</sup>.

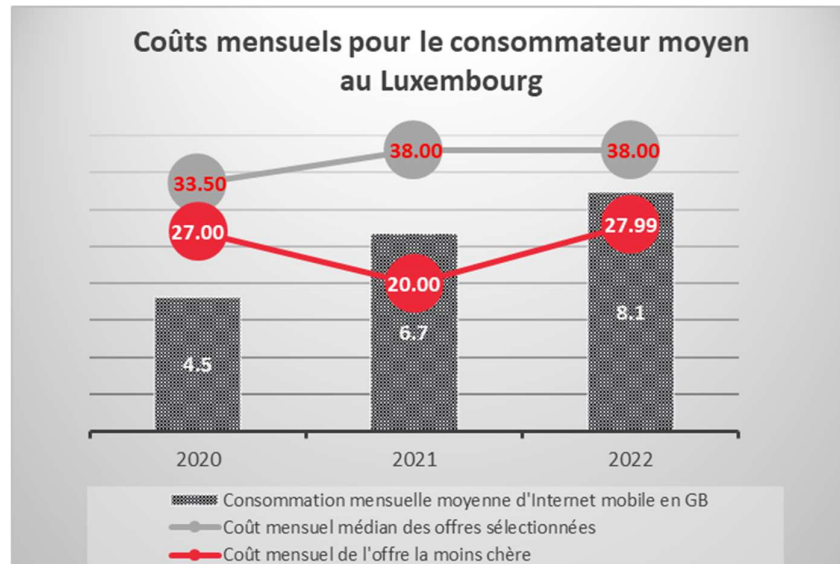
<sup>3</sup> La consommation en données mobiles du profil P4 est de 5 GB, celle du profil P5, de 10 GB.

La consommation d'unités d'appel et de SMS du profil P2 est de 120 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international et 80 SMS.

<sup>4</sup> Au coût mensuel médian 2020 correspond la consommation moyenne de données mobiles au 31 décembre 2019 ; à celui de 2021 correspond la consommation moyenne de données mobiles au 21 décembre 2020 ; à celui de 2022 correspond la consommation moyenne de données mobiles au 31 décembre 2021.

La méthodologie appliquée est identique pour toute la période 2020 / 2022.

Le coût mensuel de l'offre la moins chère dont le forfait est proche de la consommation moyenne en Internet mobile est inférieur au coût mensuel correspondant à un forfait supérieur de 1 GB à 2 GB par rapport un niveau d'usage moyen.



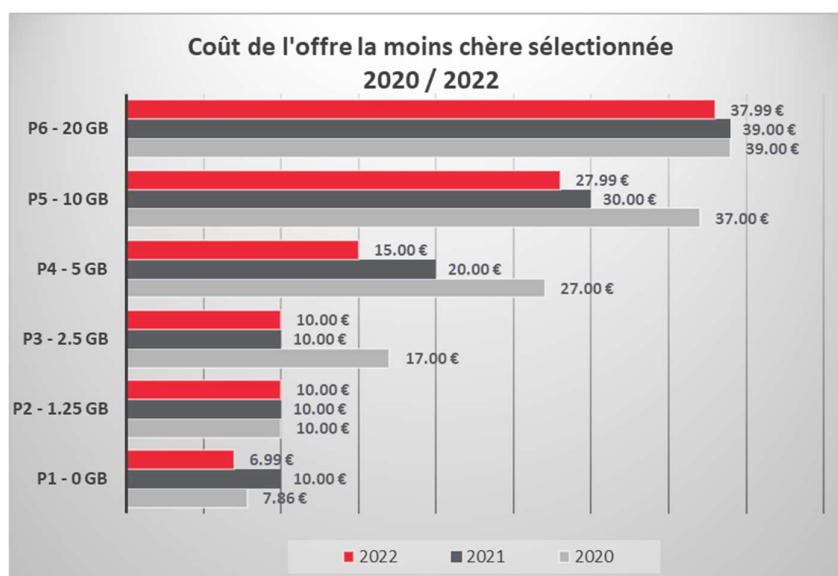
Les offres les moins chères sur la période 2020 / 2022 sont les suivantes :  
 2020 : Join L – 6 GB ; 2021 : Orange – Like – 7 GB, Post Scoubido S – 10 GB.

➔ Alors que la consommation d'Internet mobile augmente significativement de 47 % et de 20 % entre 2020 et 2022, le coût mensuel médian augmente de 13 % et le coût mensuel de l'offre la moins chère reste stable sur la même période.

➔ Étant donné la hausse soutenue et continue de la consommation de données mobiles, les principaux critères de sélection d'une offre de services mobiles sont le niveau du forfait et les services annexes relatifs à l'Internet mobile.

#### ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL DES OFFRES LES MOINS CHÈRES SÉLECTIONNÉES

Le coût mensuel de l'offre la moins chère diminue pour les profils P1, P4, P5 et P6 par rapport à celui calculé dans le cadre de l'exercice précédent ; la méthodologie appliquée est identique pour toute la période 2020 / 2022. Plus précisément, pour ces profils, la baisse du coût mensuel de l'offre la moins chère se situe entre 2.6 % et 30.1 % en 2022 par rapport à 2021; la plus forte baisse étant enregistrée pour les profils P1 (-30.1 %) et P4 (-25.0 %). Le coût mensuel reste stable pour les profils P2 et P3 entre les deux exercices.



5

➔ Sur la période 2019 / 2022, il existe **une alternance entre stabilité et baisse du coût mensuel de l'offre la moins chère pour chacun des profils**, faisant suite à une hausse ponctuelle du coût mensuel d'une année à l'autre dans certains cas.

➔ **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.**

➔ **Pour un niveau d'usage donné, le consommateur final s'orientera vers les offres moins chères, tout en tenant compte de ses besoins spécifiques.**

☞ L'évolution du coût mensuel des offres de services mobiles sélectionnées par profil de consommation est présentée p. 25.

<sup>5</sup> La méthodologie de calcul des coûts et de sélection des offres les moins chères ainsi que les niveaux de consommation d'unités d'appel, sms et d'Internet mobile des six profils tels que déterminés dans le cadre de la présente édition, ont également été appliqués pour les éditions précédentes.

## 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>6</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 3.00 EUR à 12.50 EUR sur une durée contractuelle de 12 mois, soit une réduction de 16.7 % à 25.0 % pour le consommateur. En appliquant les promotions, les offres concernées se positionnent comme offre la moins chère ou se placent parmi les cinq offres les moins chères.

☞ 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. 31.

---

<sup>6</sup> Suivant la définition retenue dans l'approche développée par l'Institut.

# 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 télécommunication proposant des services mobiles ont été retenus pour la présente étude<sup>7</sup>. De fait, cinq prestataires de services mobiles sont pris en considération pour l'exercice 2022.

| Prestataires de services mobiles actifs au Luxembourg |
|---|
| Eltrona Interdiffusion S.A.                           |
| Luxembourg Online S.A.                                |
| Orange Communications Luxembourg S.A.                 |
| POST Telecom S.A.                                     |
| Tango / Proximus Luxembourg S.A.                      |

L'échantillon, sur lequel est basée la présente étude, est constitué de 27 offres. Il est représentatif de l'offre proposée par les prestataires de services mobiles sur le marché de détail luxembourgeois. 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 3 et le 21 janvier 2022.**
- 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.

---

<sup>7</sup> Seuls les prestataires de services de télécommunication offrant les services mobiles non combinés à d'autres services de télécommunication ont été retenus.

- 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 télécommunication étant dynamique, il est possible que l'étude présente des plans tarifaires qui ont évolué depuis la collecte des offres début 2022 du fait de l'évolution rapide du marché.
- L'annexe 1 reprend la liste des plans tarifaires des services mobiles collectés pour cet exercice, ainsi que le tarif par GB de données mobiles.

## FICHES SIGNALÉTIQUES

Conformément aux articles 117 et 118 de la loi du 17 décembre 2021<sup>8</sup> portant sur les services de communications électroniques, **les prestataires de services de télécommunication sont tenus de publier les informations relatives aux services mobiles commercialisés sous une forme « claire, complète, lisible [..] et accessible [..] ».** De plus, ces informations qui doivent être « régulièrement mises à jour », sont documentées dans les **fiches signalétiques publiées sur le site des prestataires de services de télécommunication.** 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. Elles sont soit directement accessibles sur la page d'accueil du site Internet du prestataire, soit dans des sous-parties relatives aux documents contractuels.

Les fiches signalétiques des offres sélectionnées présentent un niveau de détail variable suivant les prestataires, pour autant, les caractéristiques principales sont soit mentionnées dans la fiche, soit accessibles via des liens renvoyant vers 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 rapport aux informations directement publiées sur le site. Les liens vers les plans tarifaires ainsi que vers les conditions générales sont indiqués dans les fiches signalétiques.

---

<sup>8</sup> Loi du 17 décembre 2021 portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et portant modification de la loi modifiée du 30 mai 2005.

Article 117 : Transparence, comparaison des offres et publication des informations

Article 118 : Les informations à publier en vertu de l'obligation de transparence



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

#### CARACTÉRISTIQUES DES FORFAITS DES OFFRES COLLECTÉES

L'échantillon du présent exercice est composé de 27 offres proposées par les prestataires de services mobiles sur le marché résidentiel luxembourgeois.

**La grande majorité des offres comporte des forfaits sans distinction entre appel et SMS et sans distinction entre consommations nationale, roaming et internationale.** Depuis le 15 juin 2017<sup>9</sup>, les communications (appels et SMS) et la consommation d'Internet mobile en roaming<sup>10</sup> sont comprises dans le forfait national et ne sont plus facturées séparément.

Les forfaits d'appel/SMS des offres collectées sont de niveau équivalent à ceux proposés depuis 2020. **Concernant les données mobiles, deux prestataires ont relevé les forfaits de 1 GB à 10 GB, sans que cela n'entraîne, pour autant, une augmentation du tarif des offres.**

**Le niveau du forfait Internet mobile, ainsi que les services connexes, sont les composantes essentielles 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.

L'annexe 1 présente le tarif par GB des offres collectées sur la base du tarif de l'offre et du forfait d'Internet mobile annoncés par le prestataire. Il apparaît que, pour l'ensemble des offres, **plus le forfait de données mobiles est élevé, plus le tarif de l'offre ramené à 1 GB est bas.** Par exemple, pour des offres avec un forfait de 5 GB<sup>11</sup>, le tarif par GB est compris entre 3.00 EUR et 4.00 EUR, pour des offres avec un forfait de 15 GB, il est de 2.00 EUR à 2.53 EUR, et enfin pour des offres avec un forfait de 25 GB, le tarif par GB se situe entre 1.60 EUR et 1.80 EUR.

**Les tarifs des offres collectées ont été maintenus à leur niveau de 2021. Les tarifs hors forfait d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile restent stables depuis 2020.** Les tarifs d'unités d'appel sont compris entre 0.20 EUR et 0.22 EUR suivant les prestataires, alors que les tarifs d'envoi de SMS s'élèvent de 0.07 EUR 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 globalement stables depuis 2020 et présentent une grande disparité entre les prestataires de services mobiles. Pour les offres sélectionnées, **les tarifs hors forfaits d'Internet mobile varient entre 12.00 EUR et 60.00 EUR par GB<sup>12</sup>.**

**Tous les prestataires proposent des forfaits très élevés comportant jusqu'à 6 000 unités d'appel/SMS et jusqu'à 100 GB d'Internet mobile.** En ce qui concerne l'Internet mobile, trois prestataires proposent

<sup>9</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>10</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.

<sup>11</sup> Il existe : trois offres avec un forfait de 5 GB, trois offres avec un forfait de 15 GB, deux offres avec un forfait de 25 GB.

<sup>12</sup> Trois prestataires proposent respectivement un tarif hors forfait de 12.00, 25.00 et 50.00 EUR / GB et deux proposent 60.00 EUR/GB. Pour une offre collectée de type « Pay as you go », le tarif est de 234.00 EUR / GB. Pour une offre avec un forfait de 40 GB, le tarif hors forfait est de 2.90 EUR / GB.

des offres les plus chères comprenant un forfait Internet illimité au Luxembourg combiné à un usage jusqu'à 60 GB, voire illimité sur la zone Europe / USA / Canada.

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 2022. Trois des cinq prestataires proposent actuellement ce type d'offres. Selon la méthodologie définie par l'Institut, la plupart d'entre elles 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.**

**Tous les prestataires proposent des forfaits minimaux.** Trois prestataires proposent une offre, dont la facturation<sup>13</sup> au tarif « hors forfait » est établie sur la base de la consommation effective. Ce sont des offres sans engagement à tarif et forfait (appel / SMS / Internet mobile) nuls. Une offre composée d'un forfait de 30 minutes / 30 SMS sans données mobiles est proposée à 3.00 EUR. Deux prestataires proposent une offre avec un forfait de 100 minutes / SMS et 1 GB au tarif de 5.00 EUR sans engagement ; un autre propose un forfait 200 minutes / SMS et de 2 GB pour 6.99 EUR sans engagement.

Les services mobiles de trois prestataires, Orange, Post Telecom et Tango, fonctionnent sur le réseau 5G. Néanmoins, il est réservé aux consommateurs disposant d'un appareil 5G. De plus, l'accès au réseau 5G s'effectue suivant l'éligibilité géographique au réseau. Les services mobiles d'Eltrona et Luxembourg Online fonctionnent sur le réseau 4G.

☞ Les profils de consommation sont décrits en détail dans le chapitre 1.2, p. 20.

## CARACTÉRISTIQUE TECHNOLOGIQUE: INTRODUCTION DE LA 5G

**La technologie 5G concerne les réseaux mobiles. Elle constitue la cinquième génération des standards des réseaux mobiles, et résulte 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 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>13</sup> Facturation de type « Pay as you go ».

**Les caractéristiques de la 5G en termes de débit<sup>14</sup>, de réactivité<sup>15</sup>, 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. De fait, les performances actuelles de la 5G vont encore progresser, permettant ainsi le développement des services mobiles combinés à 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 de favoriser le développement de nouveaux services.**

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.**

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 dont le déploiement a débuté en 2020.

Le déploiement de la 5G se fait suivant la stratégie propre à chaque prestataire, compte tenu de facteurs tels que délais de livraison des équipements, obtention d'éventuelles autorisations, spécifications techniques. Le développement de la couverture nationale se poursuit afin d'atteindre l'objectif de 90% du territoire luxembourgeois couvert d'ici à 2025, tel que prévu dans la feuille de route 5G du Luxembourg<sup>16</sup>.

Les prestataires actifs sur le marché des services mobiles ont commercialisé les premiers services mobiles 5G sur le territoire de la ville de Luxembourg au cours du second semestre 2020. De fait, **quatre des cinq prestataires de services mobiles proposent la technologie 5G** dans leurs offres de services mobiles.

#### **OPTIONS PROPOSÉES DANS LES OFFRES COLLECTÉES**

Différents types d'options sont proposés aux clients en complément des forfaits. **Certaines options permettent de compléter le forfait d'unités d'appel / sms ou de données mobiles afin de couvrir ponctuellement un niveau de consommation plus élevé que celui défini dans le forfait tout en assurant un coût raisonnable à l'utilisateur.** Les options sont intéressantes en cas de dépassements ponctuels d'un forfait. Certaines d'entre elles sont utilisables pendant une durée déterminée suivant leur activation.

---

<sup>14</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>15</sup> Le temps de réaction pour une action, c'est-à-dire la latence, est inférieur à 10 millisecondes.

<sup>16</sup> Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique.

D'autres options 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 les réseaux sociaux. Enfin, les prestataires proposent des options permettant de bloquer les communications en cas de dépassement du forfait souscrit notamment d'Internet mobile.

#### PRINCIPE DE FAIR USE POLICY

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

## 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 utilisateurs finaux. **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 de ces services pour un consommateur donné. Ainsi, **il est possible de déterminer les plans tarifaires les plus avantageux de chacun des prestataires par profil de consommation de services mobiles.**

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 : nul, faible, modéré, moyen, élevé, intensif.

Ainsi, les **six profils de consommation définis reposent sur les services appels, SMS et Internet mobile en communication nationale / roaming et internationale suivant le niveau d'utilisation nul, faible, modéré, moyen, élevé, intensif. Le niveau d'usage d'Internet mobile est la composante principale pour la définition du degré d'utilisation des services mobiles considérés.** Ainsi, les profils définis couvrent donc une large gamme de consommation de services mobiles sur la base des usages avérés des clients luxembourgeois.

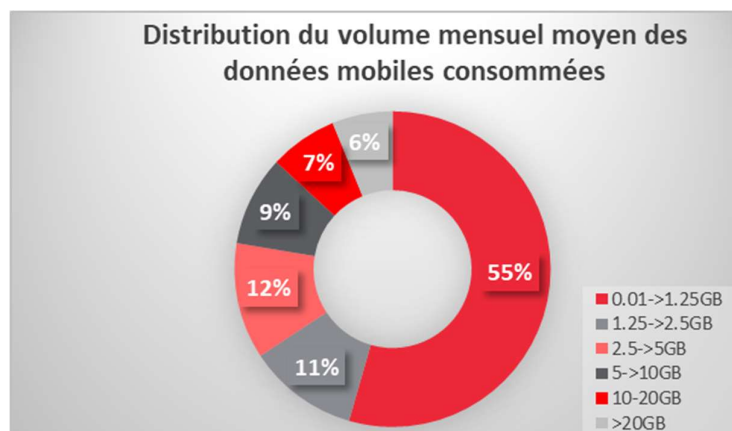
Les profils ont été adaptés en cohérence avec le niveau moyen d'usage des services mobiles constaté dans les statistiques au 31 décembre 2021 dont dispose l'Institut. Les ajustements concernent essentiellement le niveau de consommation d'appels et de SMS pour les profils P2 à P6. Le niveau de

consommation d'Internet mobile a été maintenu pour tous les profils tel que défini dans les éditions précédentes.

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

| Type | Profil                                  | Description   |
|------|---|---|
| P1   | <b>Pas d'usage d'Internet mobile</b>    | 60 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international, 50 SMS, <b>pas d'Internet mobile</b>      |
| P2   | <b>Usage faible d'Internet mobile</b>   | 120 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international, 80 SMS, <b>1.25 GB d'Internet mobile</b> |
| P3   | <b>Usage modéré d'Internet mobile</b>   | 200 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>2.5 GB d'Internet mobile</b> |
| P4   | <b>Usage moyen d'Internet mobile</b>    | 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>5 GB d'Internet mobile</b>   |
| P5   | <b>Usage élevé d'Internet mobile</b>    | 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>10 GB d'Internet mobile</b>  |
| P6   | <b>Usage intensif d'Internet mobile</b> | 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS, <b>20 GB d'Internet mobile</b>  |

Comme le montre le graphique ci-dessous, 54 % 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 léger recul de 1 point par rapport à 2021. Parmi les utilisateurs, 11 % consomment entre 1.25 GB et 2.5 GB, niveau qui correspond au profil P3. Concernant les consommations supérieures 2.5 GB, la part des utilisateurs pour chacun des volumes de données mobiles consommées restent stable par rapport à 2021. 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, 7 % des abonnés consomment mensuellement entre 10 et 20 GB, niveau de consommation correspondant au profil P6.



Enfin, le **profil du consommateur moyen luxembourgeois en unités d'appel, SMS et d'Internet mobile (PCM)** permet de calculer le coût mensuel moyen des offres collectées sur la base de la consommation moyenne de services mobiles, telle que constatée dans les statistiques établies par l'Institut. Les offres sélectionnées pour ce profil sont présentées dans un graphique au même titre que les six autres profils définis (☞ voir graphique p. 29). 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 relevés dans les statistiques des services mobiles au 31 décembre 2021 établies par l'Institut sont les suivants :

| Profil PCM | Usage du consommateur moyen luxembourgeois   |
|------------|--|
|            | 117 minutes d'appel national / roaming + 21 minutes d'appel international , 33 SMS, 8 GB d'Internet mobile |

Au vu des données statistiques sur les services mobiles au 31 décembre 2021, **l'usage moyen d'Internet mobile du consommateur luxembourgeois se situe entre les profils de consommation P4 et P5<sup>17</sup>**, alors que **la consommation moyenne d'unités d'appel et SMS est comparable à celle du profil P2**.

➡ **Les niveaux de consommation de chacun des profils en données mobiles 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.

➡ 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. 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.

<sup>17</sup> La consommation en données mobiles du profil P4 est de 5GB, celle du profil P5, de 10 GB. La consommation d'unités d'appel et de SMS du profil P2 est de 120 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international et 80 SMS.

## MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE

- L'objet de l'étude des tarifs est de présenter les offres les moins chères par profil de consommation de services mobiles (appel, SMS et Internet mobile) commercialisées sur le marché de détail lors de la collecte des données. Ainsi, **les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été sélectionnés** et présentés dans les **graphiques établis par profil de consommation**.
- Le coût mensuel des offres de services mobiles a été déterminé pour toutes les offres collectées suivant les niveaux d'usage d'appels, de SMS et d'Internet mobile définis dans les profils de consommation.
- 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 et des tarifs hors forfait appliqués suivant le 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 retenues dans le calcul des coûts mensuels des offres car elles ne s'appliquent pas de manière générale à l'ensemble des consommateurs répondant à un profil de consommation donné. 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. **Les promotions sont néanmoins identifiées dans les graphiques par un astérisque et documentées dans un paragraphe dédié.**
  - ☞ Voir partie 2.2. Coûts mensuels des offres de services mobiles – Résultats par profil de consommation, p. 25.
- 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), peut être 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 services mobiles. 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 « **Fair Use Policy** », c'est-à-dire une limite d'usage raisonnable dans la consommation d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile.

## 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 de données mobiles.
- Le **coût mensuel d'une offre** est calculé sur la base du tarif mensuel, du forfait de minutes d'appel, de SMS et de données mobiles, et selon le cas, 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.
- Lorsque le forfait inclut les **communications nationales / roaming et internationales**, le forfait est alloué proportionnellement aux consommations nationales / roaming, et internationales.
- 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.
- Les **appels entrants** font l'objet d'une facturation dans certaines offres. Ce coût 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 l'utilisateur final.



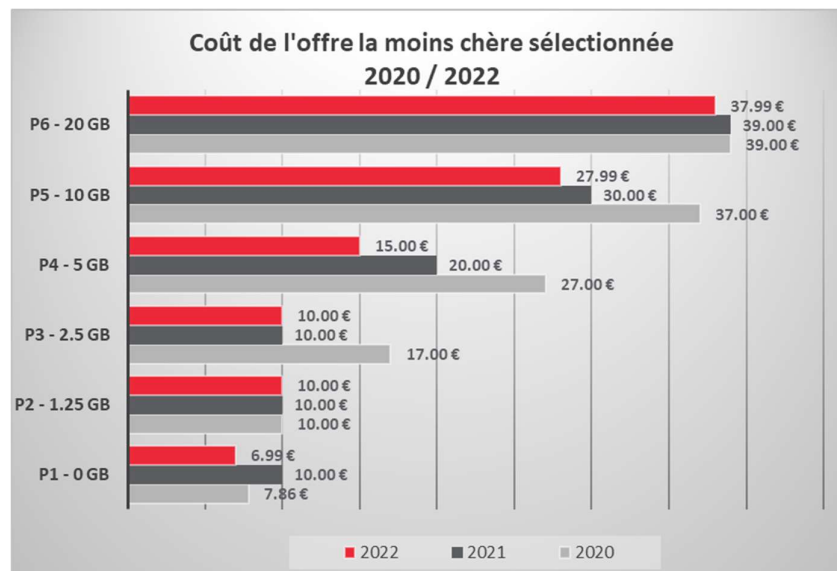
## 2.2. Évolution du coût mensuel des offres sélectionnées

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 une période donnée. Il est donc possible de déterminer l'évolution du coût mensuel des offres de services mobiles sélectionnées depuis 2019 pour chaque profil de consommation.

Afin d'assurer la cohérence des données présentées, la méthodologie de calcul des coûts mensuels et de sélection des offres ainsi que les niveaux de consommation d'unités d'appel, SMS et de données mobiles des six profils tels que déterminés dans le cadre de la présente édition, ont également été appliqués pour les éditions précédentes.

**Le coût mensuel de l'offre la moins chère diminue pour les profils P1, P4, P5 et P6 par rapport à 2021. La baisse se situe respectivement à 30.1 % et 25.0 % pour les profils P1 et P4, soit respectivement 3 EUR et 4 EUR. Pour les profils de consommation élevée P5 et P6, la baisse se situe entre 2.6 % et 6.4 %. Le coût reste stable pour les profils P2 et P3.**

Le coût mensuel de l'offre la plus chère, défini selon la méthodologie adoptée par l'Institut<sup>18</sup>, reste stable par rapport à 2021 pour tous les profils P1 à P4. Pour les profils de consommation élevée P5 et P6, il diminue respectivement de 38.3 % et de 17.1 %.



<sup>18</sup> Les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de services ont été sélectionnés par profil de consommation, l'un constituant l'offre la moins chère et l'autre, l'offre la plus chère.

➔ À noter que l'évolution du coût de l'offre la moins chère par profil est plus significative que celle de l'offre la plus chère, car, pour un niveau d'usage donné, l'utilisateur final s'orientera vers les offres les 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 2019 et 2022.

| Profil                                | Évolution du coût de l'offre la moins chère |             |             |
|---------------------------------------|---|-------------|-------------|
|                                       | 2022 / 2021                                 | 2021 / 2020 | 2020 / 2019 |
| P1 – Pas d'usage d'Internet mobile    | -30.1 %                                     | 27.2 %      | -21.4 %     |
| P2 - Usage faible d'Internet mobile   | 0.0 %                                       | 0.0 %       | -33.3 %     |
| P3 - Usage modéré d'Internet mobile   | 0.0 %                                       | -41.2%      | 0.0 %       |
| P4 - Usage moyen d'Internet mobile    | -25.0 %                                     | -25.9 %     | 2.3 %       |
| P5 - Usage élevé d'Internet mobile    | -6.7 %                                      | -18.9 %     | 40.2 %      |
| P6 - Usage intensif d'Internet mobile | -2.6 %                                      | 0.0 %       | -2.5 %      |

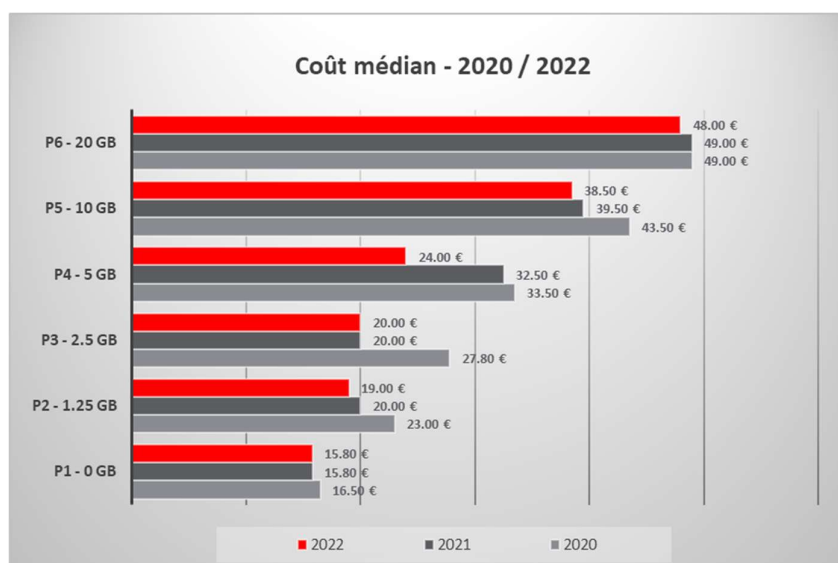
D'un point de vue général, le coût de l'offre la moins chère évolue à la baisse depuis 2019 pour tous les profils de consommation. Dans certains cas, une augmentation ponctuelle du coût est constatée pour un profil donné en 2020 ou 2021. Celle-ci est compensée par une baisse du coût l'année suivante. Dans d'autres cas, il reste stable d'une année à l'autre.

➔ Le profil de consommation intensive P6 enregistre une faible baisse du coût de l'offre la moins chère, alors que les profils de consommation moyenne P3 et P4 connaissent des baisses plus importantes d'une année à l'autre.

## 2.3. Évolution du coût médian des offres sélectionnées

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour un profil donné indique le coût mensuel pour lequel la moitié des offres sélectionnées ont un coût inférieur à celui-ci et pour lequel l'autre moitié enregistre un coût supérieur à celui-ci<sup>19</sup>.

L'évolution du coût médian en 2022 s'inscrit dans une tendance générale à la baisse constatée depuis 2019. Cette évolution n'est cependant pas homogène et présente des disparités entre les profils ; dans peu de cas, le coût médian reste stable d'une année à l'autre. Il enregistre une baisse de 2.1 % à 26.2 % par rapport à celui de 2021 pour les profils de consommation P2, P4, P5 et P6. La plus forte baisse concerne le profil P4 avec 8.60 EUR, alors que les profils de consommation élevée P5 et P6 connaissent une faible baisse de 1 EUR. Le coût médian reste stable par rapport à 2021 pour les profils P1 et P3.



20

Sur la période considérée 2019 / 2022, l'évolution du coût médian suit une nette tendance à la baisse pour tous les profils de P1 à P6, en particulier pour les profils P6 et P3 dont la baisse se situe respectivement à plus de 52.0 % et 26.0 %. Les profils P2 et P4 connaissent une baisse de 17.5 %. Le profil P5 enregistre la plus faible baisse de 3.0 %.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du coût médian des offres sélectionnées par profil de consommation entre 2019 et 2022.

<sup>19</sup> La médiane permet de documenter les tendances générales sans être influencée par les données extrêmes contrairement à la moyenne.

<sup>20</sup> La méthodologie de calcul des coûts et de sélection des offres les moins chères ainsi que les niveaux de consommation d'unités d'appel, SMS et d'Internet mobile des six profils tels que déterminés dans le cadre de la présente édition, ont également été appliqués pour les éditions précédentes.

| Profil                                | Évolution du coût médian |             |             |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------|-------------|
|                                       | 2022 / 2021              | 2021 / 2020 | 2020 / 2019 |
| P1 – Pas d’usage d’Internet mobile    | 0.0 %                    | -4.2 %      | -3.0 %      |
| P2 - Usage faible d’Internet mobile   | -5.0 %                   | -13.0 %     | 0.6 %       |
| P3 - Usage modéré d’Internet mobile   | 0.0 %                    | -28.0 %     | 2.0 %       |
| P4 - Usage moyen d’Internet mobile    | -26.2 %                  | -3.0 %      | 11.7 %      |
| P5 - Usage élevé d’Internet mobile    | -2.5 %                   | -9.2 %      | 8.7 %       |
| P6 - Usage intensif d’Internet mobile | -2.1 %                   | 0.0 %       | -50.5 %     |

Afin d’assurer la cohérence des données présentées, la méthodologie de calcul des coûts mensuels et de sélection des offres ainsi que les niveaux de consommation d’unités d’appel, de SMS et de données mobiles des six profils tels que déterminés dans le cadre de la présente édition, ont également été appliqués pour les éditions précédentes.

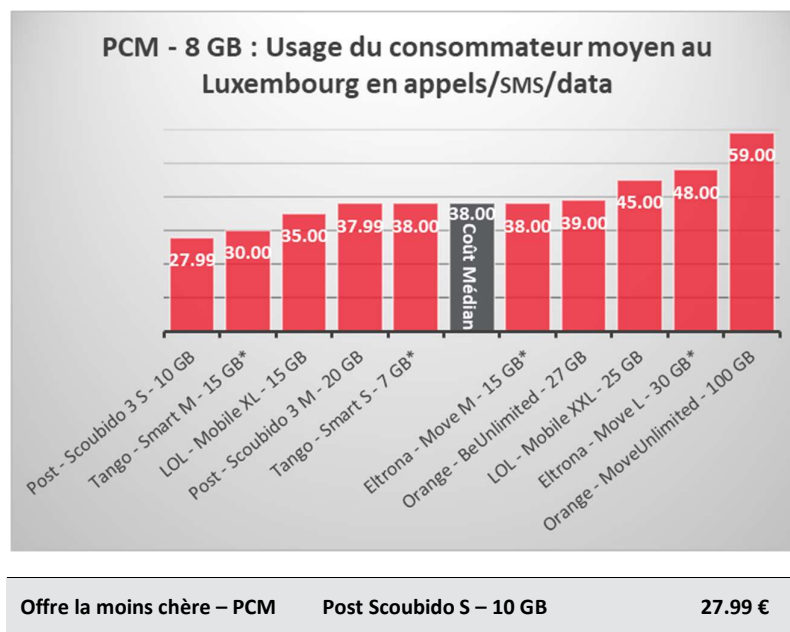
## 2.4. Coût mensuel des offres de services mobiles du profil du consommateur moyen luxembourgeois - PCM

Le profil du consommateur moyen luxembourgeois PCM reprend le niveau de consommation d'unités d'appel, de SMS et de données mobiles du consommateur moyen luxembourgeois relevé des données statistiques des télécommunications au 31 décembre 2021 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.

Les niveaux d'usage des services mobiles du consommateur moyen luxembourgeois au 31 décembre 2021 sont les suivants :

| Profil PCM | Usage du consommateur moyen luxembourgeois d'appels / SMS / Internet mobile                                       |
|------------|---|
|            | 125 minutes d'appel national / roaming + 22 minutes d'appel international , 39 SMS, <b>8 GB d'Internet mobile</b> |

Le niveau d'usage d'Internet mobile du profil PCM se situe entre les profils P4 et P5, alors que le niveau d'unités d'appel et de SMS est inférieur à celui du profil P2<sup>21</sup>. Dans le cadre de l'exercice 2021, le niveau de consommation d'Internet mobile défini pour le profil P4 était proche du niveau moyen établi dans les statistiques des services de télécommunication au 31 décembre 2019, à savoir 5 GB.



<sup>21</sup> Le niveau de consommation d'Internet mobile du profil P4 est de 5 GB et celui du profil P5 est de 10 GB. Le niveau de consommation du profil P2 est de 120 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international et de 80 SMS.

➔ Les six offres les moins chères sélectionnées pour le profil PCM sont proposées par quatre prestataires de services mobiles.

Les trois offres les moins chères disposent d'un forfait de données mobiles entre 10 GB et 15 GB, supérieur de 2 GB à 7 GB par rapport au niveau de consommation moyenne de 8 GB du PCM. Les quatre offres suivantes ont un coût mensuel supérieur à 3.00 EUR et 4.00 EUR avec un niveau de forfait Internet mobile de 20 GB à 27 GB pour trois d'entre elles.

Les trois offres les plus chères dont le coût mensuel est supérieur au coût médian ne présentent pas d'intérêt particulier pour le profil PCM étant donné le forfait compris entre 25 GB et 100 GB en données mobiles ; ces forfaits étant nettement supérieurs au niveau de consommation de ce profil.

Le tarif par GB des offres sélectionnées pour P4 se situe entre 0.59 EUR et 2.86 EUR. A noter que les tarifs les plus élevés concernent les offres les moins chères sélectionnées pour le PCM.

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

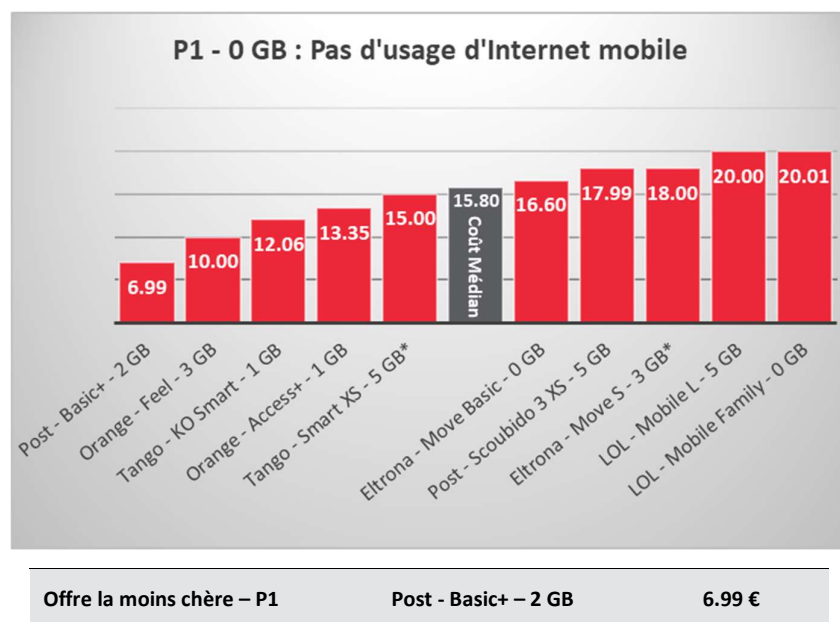
Quatre offres sélectionnées pour le profil PCM ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres considérées de 5.00 EUR à 8.00 EUR, soit une réduction des coûts mensuels de 16.7 % à 25.0 %. Une des offres figure, hors promotion, comme l'offre la moins chère pour le profil PCM.

| Prestataire + Offre + Data | Action promotionnelle   | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle       |
|----------------------------|---|------------------------|---------------------------|
| Tango - Smart S - 7 GB     | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 15 €/mois pendant 1 an au lieu de 20.00 €/mois   | 15.00 €                | 5.00 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Tango - Smart M - 15 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 22.50 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois - uniquement pour les abonnements finalisés en ligne | 22.50 €                | 7.50 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Eltrona – Move M - 15 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois                            | 31.67 €                | 6.33 €<br>- <b>16.7 %</b> |
| Eltrona – Move L - 30 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 48.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois                            | 40.00 €                | 8.00 €<br>- <b>16.7 %</b> |

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

### 2.5.1. Profil de consommation P1

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Profil P1</b> | <b>Pas d'usage d'Internet mobile</b>   |
|                  | 60 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international, 50 sms |
|                  | <b>Pas d'Internet mobile</b>   |



➡ Les cinq offres les moins chères sélectionnées pour le profil P1 sont proposées par trois prestataires de services mobiles. Deux offres ne comportent pas de forfait Internet mobile. Les huit autres offres sélectionnées comportent un forfait de données mobiles entre 1 GB et 5 GB.

#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

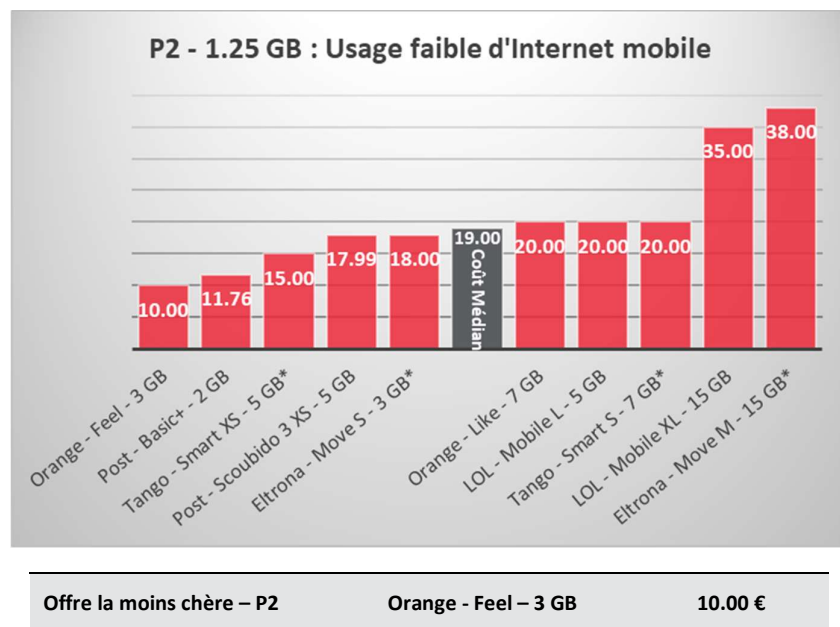
Deux offres sélectionnées pour le profil P1 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de ces offres d'au moins 3.00 EUR, soit une réduction de 16.7 % à 25.0 %.

| Prestataire + Offre + Data | Action promotionnelle  | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle       |
|----------------------------|--|------------------------|---------------------------|
| Tango - Smart XS - 5 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 11.25 €/mois pendant 1 an au lieu de 15.00 €/mois                           | 11.25 €                | 3.75 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Eltrona – Move S - 3 GB    | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 15.00 €                | 3.00 €<br>- <b>16.7 %</b> |



## 2.5.2. Profil de consommation P2

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Profil P2</b> | <b>Usage faible d'Internet mobile</b>   |
|                  | 120 minutes d'appel national / roaming + 30 minutes d'appel international, 80 SMS |
|                  | <b>1.25 GB d'Internet mobile</b>  |



➡ Les cinq offres les moins chères sélectionnées pour le profil P2 sont proposées par quatre prestataires de services mobiles.

Trois offres sélectionnées comportent des forfaits Internet mobile de 2 GB à 3 GB, proche du niveau de consommation de données mobiles du profil. Deux d'entre elles correspondent aux offres les moins chères sélectionnées pour le profil P2 ; le coût mensuel de ces deux offres est nettement inférieur à celui des autres offres dont le forfait de données mobiles se situe entre 5 GB et 7 GB.

Les deux offres les plus chères<sup>22</sup> ne présentent pas d'intérêt particulier pour P2 étant donné le niveau du forfait de 15 GB en données mobiles largement supérieur au niveau de consommation de ce profil, combiné à un coût mensuel élevé.

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

<sup>22</sup> Ces offres sont également sélectionnées pour les profils P3, P4, P5 (et P6, profil pour lequel elles ne présentent pas d'intérêt, étant donné le niveau disproportionné du coût mensuel calculé).

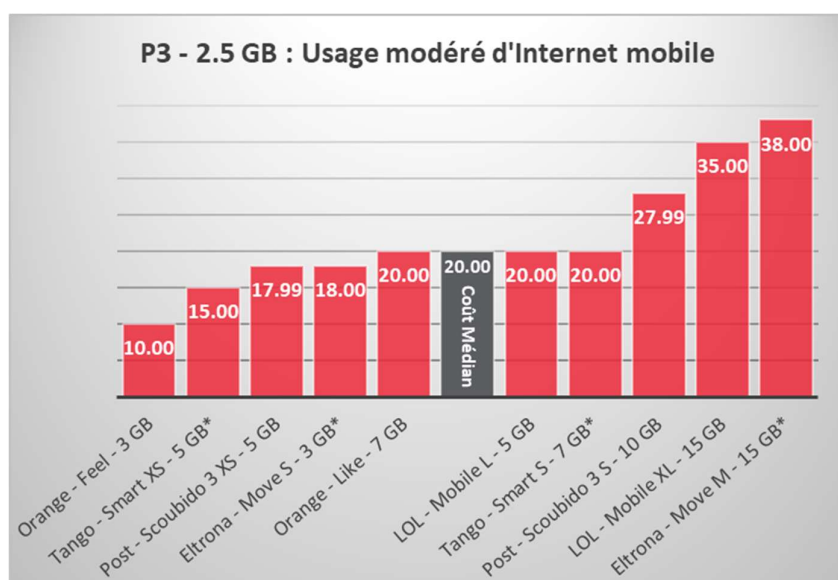
Quatre offres sélectionnées ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres de 3.00 EUR à 6.33 EUR, soit une réduction de 16.7 % à 25.0 %. L'une d'entre elles figure, hors promotion, parmi les trois offres les moins chères.

| Prestataire + Offre + Data | Action promotionnelle  | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle       |
|----------------------------|--|------------------------|---------------------------|
| Tango - Smart XS - 5 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 11.25 €/mois pendant 1 an au lieu de 15.00 €/mois                           | 11.25 €                | 3.75 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Eltrona – Move S - 3 GB    | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 15.00 €                | 3.00 €<br>- <b>16.7 %</b> |
| Tango - Smart S - 7 GB     | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 15.00 €/mois pendant 1 an au lieu de 20.00 €/mois                           | 15.00 €                | 5.00 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Eltrona – Move M - 15 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 31.67 €                | 6.33 €<br>- <b>16.7 %</b> |

### 2.5.3. Profil de consommation P3

Le profil de consommation P3 est caractérisé par un niveau modéré de consultation d'Internet mobile.

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Profil P3</b> | <b>Usage modéré d'Internet mobile</b>  |
|                  | 200 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 SMS |
|                  | <b>2.5 GB d'Internet mobile</b>  |



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

➡ Les cinq offres les moins chères sélectionnées pour le profil P3 sont proposées par quatre prestataires de services mobiles.

L'offre la moins chère de P3 correspond également à celle du profil P2. Les six offres suivantes sont également sélectionnées avec un coût mensuel identique pour le profil P2. Les forfaits Internet mobile de ces offres se situent entre 3 GB et 7 GB.

Le tarif par GB des offres sélectionnées pour P3 se situe entre 2.33 EUR et 6.00 EUR. A noter que les tarifs les plus élevés concernent les offres les moins chères sélectionnées pour P3.

Les deux offres les plus chères ne présentent pas d'intérêt particulier pour P3 étant donné le forfait de 15 GB en données mobiles largement supérieur au niveau de consommation de ce profil combiné à un coût mensuel élevé.

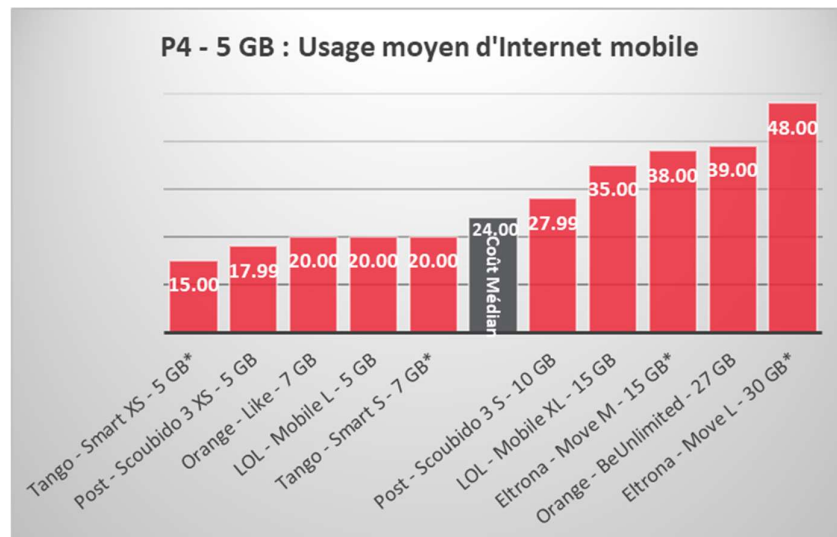
## ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour P3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres de 3.00 EUR à 6.33 EUR, soit une réduction de 16.7 % à 25.0 %. L'une d'entre elles se positionne, hors promotion, en seconde place parmi les offres les moins chères.

| Prestataire + Offre + Data | Action promotionnelle  | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle |
|----------------------------|--|------------------------|---------------------|
| Tango - Smart XS - 5 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 11.25 €/mois pendant 1 an au lieu de 15.00 €/mois                           | 11.25 €                | 3.75 €<br>- 25.0 %  |
| Eltrona – Move S - 3 GB    | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 18.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 15.00 €                | 3.00 €<br>- 16.7 %  |
| Tango - Smart S - 7 GB     | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 15.00 €/mois pendant 1 an au lieu de 20.00 €/mois                           | 15.00 €                | 5.00 €<br>- 25.0 %  |
| Eltrona – Move M - 15 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 31.67 €                | 6.33 €<br>- 16.7 %  |

## 2.5.4. Profil de consommation P4

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Profil P4</b> | <b>Usage moyen de d'Internet mobile</b>  |
|                  | 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 sms |
|                  | <b>5 GB d'Internet mobile</b>  |



|                                  |                                |                |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------|
| <b>Offre la moins chère – P4</b> | <b>Tango – Smart XS – 5 GB</b> | <b>15.00 €</b> |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------|

➔ Les cinq offres les moins chères sélectionnées pour le profil P4 sont proposées par quatre prestataires de services mobiles.

Les deux offres les moins chères disposent d'un forfait de données mobiles de 5 GB correspondant au niveau de consommation de P4. Les trois offres suivantes ont un coût mensuel identique avec un niveau de forfait Internet mobile de 5 GB à 7 GB.

Les quatre offres les plus chères ne présentent pas d'intérêt particulier pour le profil P4 étant donné le forfait compris entre 15 GB et 30 GB en données mobiles largement supérieur au niveau de consommation de ce profil, combiné à un coût mensuel élevé.

Le tarif par GB des offres sélectionnées pour P4 se situe entre 1.44 EUR et 4.00 EUR. A noter que les tarifs les plus élevés concernent les offres les moins chères sélectionnées pour P4.

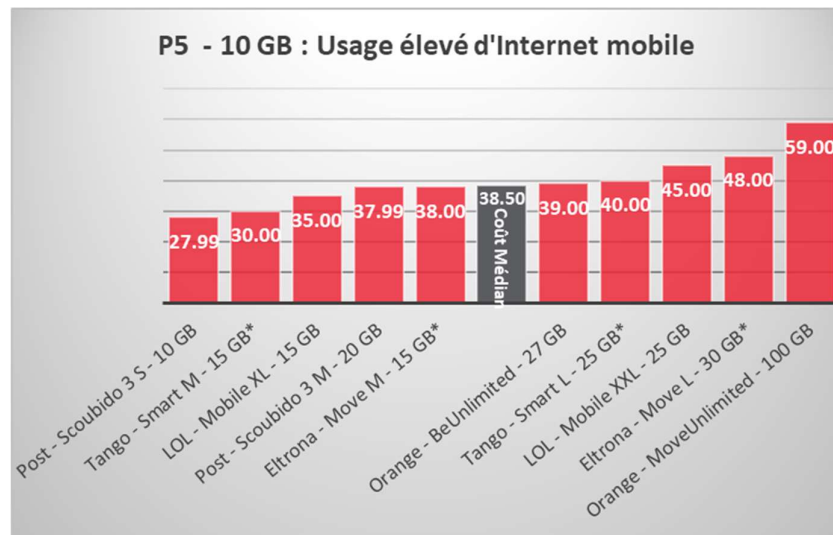
## ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le profil P4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée de 3.75 EUR et 8.00 EUR, soit une réduction des coûts mensuels de 16.7 % à 25.0 %. Une des offres représente, hors promotion, l'offre la moins chère pour le profil P4.

| Prestataire + Offre + Data | Action promotionnelle  | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle |
|----------------------------|--|------------------------|---------------------|
| Tango - Smart XS - 5 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 11.25 €/mois pendant 1 an au lieu de 15.00 €/mois                           | 11.25 €                | 3.75 €<br>- 25.0 %  |
| Tango - Smart S - 7 GB     | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 15.00 €/mois pendant 1 an au lieu de 20.00 €/mois                           | 15.00 €                | 5.00 €<br>- 25.0 %  |
| Eltrona – Move M - 15 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 31.67 €                | 6.33 €<br>- 16.7 %  |
| Eltrona – Move L - 30 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 48.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 40.00 €                | 8.00 €<br>- 16.7 %  |

## 2.5.5. Profil de consommation P5

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>Profil P5</b>   | <b>Usage élevé d'Internet mobile</b> |
| 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 sms |                                      |
| <b>10 GB d'Internet mobile</b>   |                                      |



|                                  |                                  |                |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------|
| <b>Offre la moins chère – P5</b> | <b>Post – Scoubido S - 10 GB</b> | <b>27.99 €</b> |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------|

➔ Les cinq offres les moins chères sélectionnées sont proposées par quatre prestataires de services mobiles.

L'offre la moins chère dispose d'un forfait en données mobiles correspondant au niveau de consommation de 10 GB défini pour ce profil. Les quatre offres suivantes ont un niveau de 15 GB à 20 GB.

Les trois offres les plus chères ne présentent pas d'intérêt particulier pour le profil P5 étant donné le niveau élevé du forfait compris entre 25 GB et 100 GB en données mobiles combiné à un coût mensuel également trop élevé.

Le tarif par GB des offres sélectionnées pour P5 se situe entre 0.59 EUR et 2.80 EUR. A noter que les tarifs par GB les plus élevés concernent les offres les moins chères sélectionnées pour P5 ; en d'autres termes, plus le coût mensuel d'une offre est élevé, plus le tarif par GB est bas.

## ACTIONS PROMOTIONNELLES

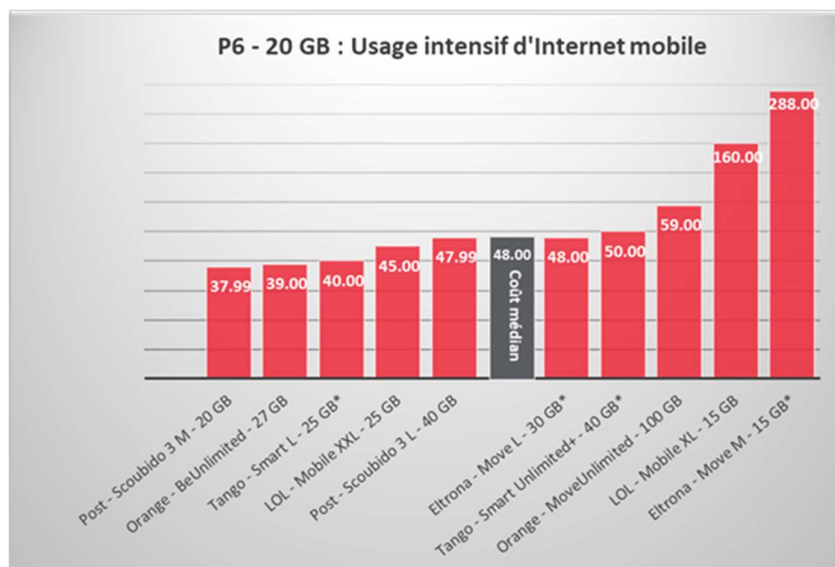
Quatre offres sélectionnées pour P5 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée respectivement de 6.33 EUR et 10.00 EUR, soit entre 16.7 % et 25.0 %. L'une d'elles se place, hors promotion, en seconde position des offres les moins chères.

| Prestataire + Offre + Data | Action promotionnelle  | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle |
|----------------------------|--|------------------------|---------------------|
| Tango - Smart M - 15 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 22.50 €/mois pendant 1 an au lieu de 30.00 €/mois                           | 22.50 €                | 7.50 €<br>- 25.0 %  |
| Eltrona – Move M - 15 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 38.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 31.67 €                | 6.33 €<br>- 16.7 %  |
| Tango - Smart L - 25 GB    | <b>Durée :</b> 07.02.2022<br><b>Conditions :</b> 30.00 €/mois pendant 1 an au lieu de 40.00 €/mois                           | 30.00 €                | 10.00 €<br>- 25.0 % |
| Eltrona – Move L - 30 GB   | <b>Durée :</b> 31.01.2022<br><b>Conditions :</b> 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 48.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 40.00 €                | 8.00 €<br>- 16.7 %  |



## 2.5.6. Profil de consommation P6

|  |   |
|--|---|
| <b>Profil P6</b>   | <b>Usage intensif d'Internet mobile</b> |
| 300 minutes d'appel national / roaming + 60 minutes d'appel international, 150 sms |   |
| <b>20 GB de d'Internet mobile</b>  |   |



|                                  |                                  |                |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------|
| <b>Offre la moins chère – P6</b> | <b>Post - Scoubido M – 20 GB</b> | <b>37.99 €</b> |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------|

➔ Les cinq offres les moins chères sélectionnées pour le profil P6 sont proposées par quatre prestataires de services mobiles.

Les trois offres les moins chères sélectionnées pour le profil P6 disposent d'un forfait de données mobiles compris entre 20 GB et 27 GB. Les quatre offres suivantes disposent d'un forfait Internet mobile de 25 GB à 40 GB. Une des offres les plus chères comporte un forfait de 100 GB.

Le tarif par GB des offres sélectionnées pour P5 se situe entre 0.59 EUR et 1.90 EUR. A noter que les tarifs par GB les plus élevés concernent les offres les moins chères sélectionnées pour P5 ; en d'autres termes, plus le coût mensuel d'une offre est élevé, plus le tarif par GB est bas.

Les deux offres les plus chères ne présentent pas d'intérêt particulier pour le profil P6 étant donné le niveau disproportionné du coût mensuel calculé, du fait des tarifs hors forfait appliqués aux consommations de données mobiles supérieures au forfait.

## ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées<sup>23</sup> ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2022. L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernée respectivement de 8.00 EUR et 12.50 EUR, soit entre 16.7 % et 25.0 %. L'une d'elles se place, hors promotion, en seconde position des offres les moins chères.

| Prestataire + Offre + Data      | Action promotionnelle   | Coût mensuel promotion | Réduction mensuelle        |
|---------------------------------|---|------------------------|----------------------------|
| Tango - Smart L - 25 GB         | <b>Durée</b> : 07.02.2022<br><b>Conditions</b> : 30.00 €/mois pendant 1 an au lieu de 40.00 €/mois  | 30.00 €                | 10.00 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Eltrona – Move L - 30 GB        | <b>Durée</b> : 31.01.2022<br><b>Conditions</b> : 0.00 €/mois pendant 2 mois puis 48.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois                | 40.00 €                | 8.00 €<br>- <b>16.7 %</b>  |
| Tango - Smart Unlimited – 40 GB | <b>Durée</b> : 07.02.2022<br><b>Conditions</b> : 37.50 €/mois pendant 1 an au lieu de 50.00 €/mois  | 37.50 €                | 12.50 €<br>- <b>25.0 %</b> |
| Eltrona – Move M - 15 GB        | <b>Durée</b> : 31.01.2022<br><b>Conditions</b> : 38.00 €/mois de réduction pendant 2 mois puis 288.00 €/mois pour un engagement sur 12 mois | 281.7 €                | 6.33 €<br>- <b>2.2 %</b>   |

<sup>23</sup> Dont l'une d'elles (Eltrona – Move M - 15 GB) n'a pas été retenue dans le descriptif ci-après étant donné le niveau très élevé du coût mensuel.

# 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 3 et 21 janvier 2022.

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

Le tarif par GB est également calculé pour chaque offre répertoriée.

| Prestataire - Offre              | Minutes / SMS | Internet - GB | Tarif forfait | Tarif par GB |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Eltrona - Move Basic - 0 GB      | 30 / 30       | 0             | 3.00 €        | 0.00 €       |
| Eltrona - Move S - 3 GB          | 1000 / 1000   | 3             | 18.00 €       | 6.00 €       |
| Eltrona - Move M - 15 GB         | 1500 / 1500   | 15            | 38.00 €       | 2.53 €       |
| Eltrona - Move L - 30 GB         | 2500 / 2500   | 30            | 48.00 €       | 1.60 €       |
| LOL - Mobile Family - 0 GB       | 0             | 0             | 0.00 €        | 0.00 €       |
| LOL - Mobile L - 5 GB            | 3000          | 5             | 20.00 €       | 4.00 €       |
| LOL - Mobile XL - 15 GB          | 3000          | 15            | 35.00 €       | 2.33 €       |
| LOL - Mobile XXL - 25 GB         | 3000          | 25            | 45.00 €       | 1.80 €       |
| Orange - Access+ - 1 GB          | 100           | 1             | 5.00 €        | 5.00 €       |
| Orange - Feel - 3 GB             | 1000          | 3             | 10.00 €       | 3.33 €       |
| Orange - Like - 7 GB             | 3000          | 7             | 20.00 €       | 2.86 €       |
| Orange - BeUnlimited - 27 GB     | 3000          | 27            | 39.00 €       | 1.44 €       |
| Orange - MoveUnlimited - 100 GB  | 3000          | 100           | 59.00 €       | 0.59 €       |
| Post - Basic - 0 GB              | 0             | 0             | 0.00 €        | 0.00 €       |
| Post - Basic+ - 2 GB             | 200           | 2             | 6.99 €        | 3.50 €       |
| Post - Scoubido XS - 5 GB        | 1000          | 5             | 17.99 €       | 3.60 €       |
| Post - Scoubido S - 10 GB        | 3000          | 10            | 27.99 €       | 2.80 €       |
| Post - Scoubido M - 20 GB        | 3000          | 20            | 37.99 €       | 1.90 €       |
| Post - Scoubido L - 40 GB        | 3000          | 40            | 47.99 €       | 1.20 €       |
| Post - Scoubido XL - 50 GB       | 3000          | 50            | 67.99 €       | 1.36 €       |
| Tango - KO - 0 GB                | 0             | 0             | 0.00 €        | 0.00 €       |
| Tango - KO Smart - 1 GB          | 100           | 1             | 5.00 €        | 5.00 €       |
| Tango - Smart XS - 5 GB          | 1000          | 5             | 15.00 €       | 3.00 €       |
| Tango - Smart S - 7 GB           | 6000          | 7             | 20.00 €       | 2.86 €       |
| Tango - Smart M - 15 GB          | 6000          | 15            | 30.00 €       | 2.00 €       |
| Tango - Smart L - 25 GB          | 6000          | 25            | 40.00 €       | 1.60 €       |
| Tango - Smart Unlimited+ - 40 GB | 6000          | 40            | 50.00 €       | 1.25 €       |

## ANNEXE 2 INFOGRAPHIE DES SERVICES MOBILES 2022

JUIN 2022 WWW.ILR.LU



# ÉTUDE DES TARIFS DES SERVICES MOBILES AU LUXEMBOURG

2022

### CADRE DE L'ÉTUDE

Suivant l'approche et la méthodologie définies par l'Institut.



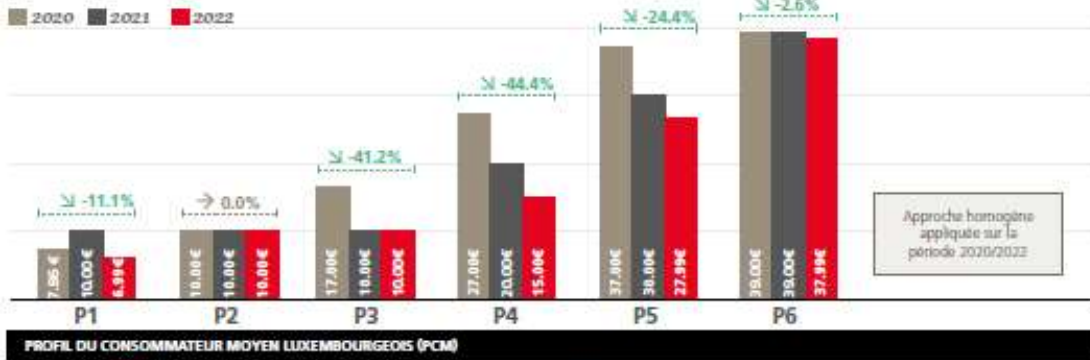
### PROFILS DE CONSOMMATION

|                        | P1<br>Usage nul | P2<br>Usage faible | P3<br>Usage modéré | P4<br>Usage moyen | P5<br>Usage élevé | P6<br>Usage intensif |
|------------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| Appel National/roaming | 60 min          | 120 min            | 200 min            | 300 min           | 300 min           | 300 min              |
| International          | 30 min          | 30 min             | 60 min             | 60 min            | 60 min            | 60 min               |
| SMS                    | 50              | 80                 | 150                | 150               | 150               | 150                  |
| Internet mobile        | 0 GB            | 1.25 GB            | 2.5 GB             | 5 GB              | 10 GB             | 20 GB                |

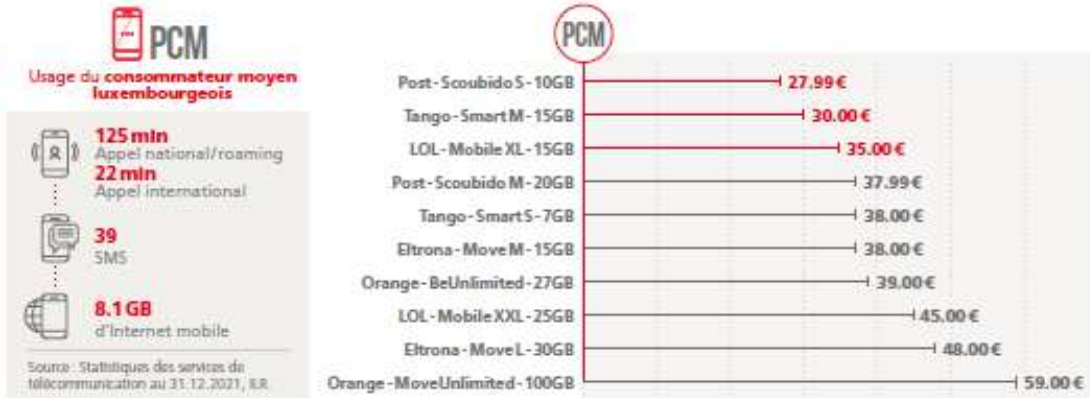
### OFFRES SÉLECTIONNÉES POUR LES PROFILS DE CONSOMMATION P3 ET P4



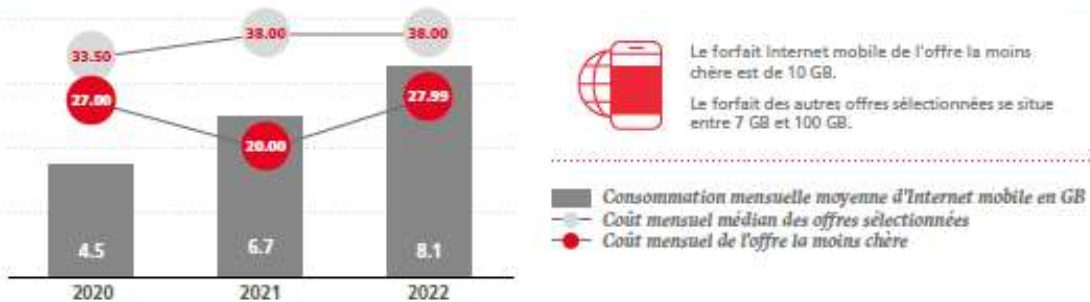
**ÉVOLUTION DU COÛT DE L'OFFRE LA MOINS CHÈRE PAR PROFIL DE CONSOMMATION - 2020 / 2022**



**PROFIL DU CONSOMMATEUR MOYEN LUXEMBOURGEOIS (PCM)**



**ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL POUR LE CONSOMMATEUR MOYEN**



**CÔTÉ CONSOMMATEUR**

Le consommateur peut choisir parmi les offres les moins chères celle qui correspond 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 donné, le consommateur a le choix entre plusieurs offres de services mobiles.

2020 → 2021 → 2022

Les forfaits en Internet mobile des nouvelles offres commercialisées 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

