



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

---

# ÉTUDE DES TARIFS DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AU LUXEMBOURG - 2019

*Conférence de presse du 21 juin 2019*



## SOMMAIRE

1. INTRODUCTION / APPROCHE MÉTHODIQUE
2. SERVICES MOBILES
3. SERVICES D'ACCÈS INTERNET FIXE
4. CONCLUSIONS
5. CONSEILS POUR LE CONSOMMATEUR

## INTRODUCTION

### Objectifs:

- *Renseigner le consommateur sur l'ensemble des offres sur base de profils de consommation,*
- *Guider le consommateur dans sa sélection du plan tarifaire qui correspond le mieux à ses besoins,*
- *Présenter l'évolution des tarifs des offres sur une période de plusieurs années.*

### Approche méthodique:

- *Coûts mensuels calculés sur base de 12 mois (mobile) et 24 mois (Internet fixe),*
- *Photographie du marché de janvier 2019 des prix au Luxembourg,*
- *En tout 21 profils de consommations aux différents besoins évalués.*



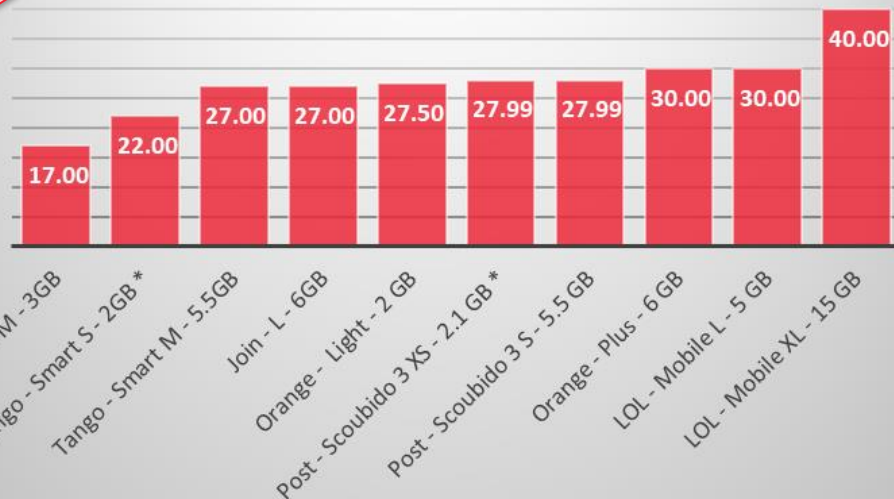
# Services mobiles

## Méthodologie Services mobiles

- ❖ Détermination des **profils de consommation** P1 (sans Internet mobile) à P5 (10GB),
- ❖ **Calcul des coûts mensuels** pour chaque profil avec les différentes offres selon des principes prédéterminés tels que :
  - situation janvier 2019,
  - max. 2 offres par prestataire au résultat,
  - prise en compte d'options éventuelles,
  - règlementation RLAH,
  - information sur des offres promotionnelles,
  - SANS appareil, seulement postpaid, etc.

Profil de  
**consommation  
moyenne** au  
Luxembourg,  
Statistiques ILR

**P3 : Usage élevé en voix/sms/data**

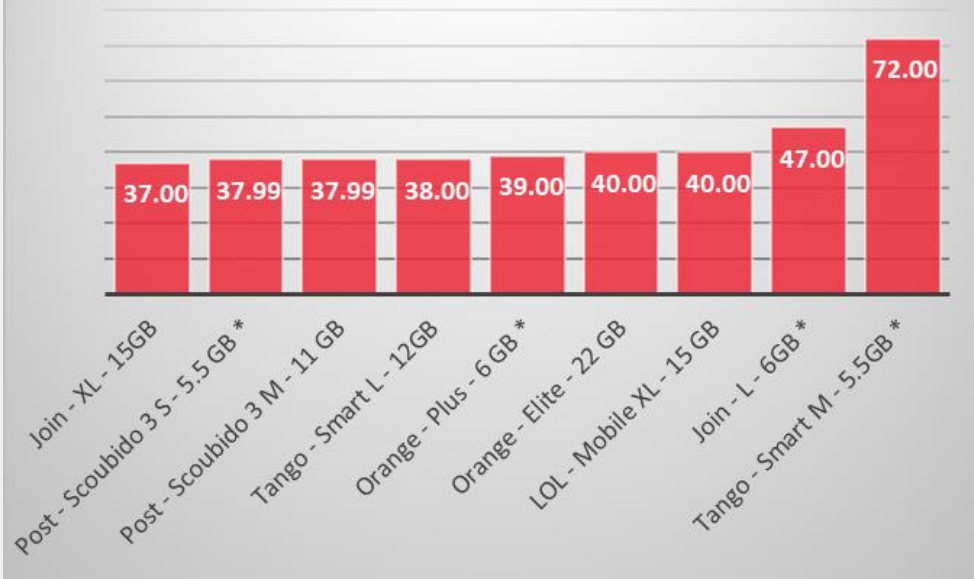


**Coût mensuel moyen des  
offres sélectionnées**

**27.65 €**

**P3: 2.5 GB**

### P5 : Usage très intensif en voix/sms/data



Coût mensuel moyen des  
offres sélectionnées

**43.22 €**

P5: 10 GB

## Synthèse des résultats profils bas (P1) à très élevé (P5: 10GB Internet mobile)

Profil: P1 à P5	Description	Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	Offre la moins chère	Nbre d'offres sélectionnées
P1 - Usage faible en voix/sms (pas d'internet)	60 minutes d'appel, 50 sms, pas d'Internet mobile, 30 minutes d'appel vers l'international	15.94 €	10.00 €	9
P2 - Usage moyen en voix/sms/data	170 minutes d'appel, 200 sms, 1,250 GB d'Internet mobile, 30 minutes d'appel vers l'international	23.00 €	15.00 €	9
<b>P3* - Usage élevé en voix/sms/data</b>	<b>400 minutes d'appel, 500 sms, 2,5 GB d'Internet mobile, 60 minutes d'appel vers l'international</b>	<b>27.65 €</b>	<b>17.00 €</b>	<b>10</b>
P4 - Usage intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 5 GB d'Internet mobile, 60 minutes d'appel vers l'international	33.00 €	27.00 €	10
P5- Usage très intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 10 GB d'Internet mobile, 60 minutes d'appel vers l'international	43.22 €	37.00 €	9



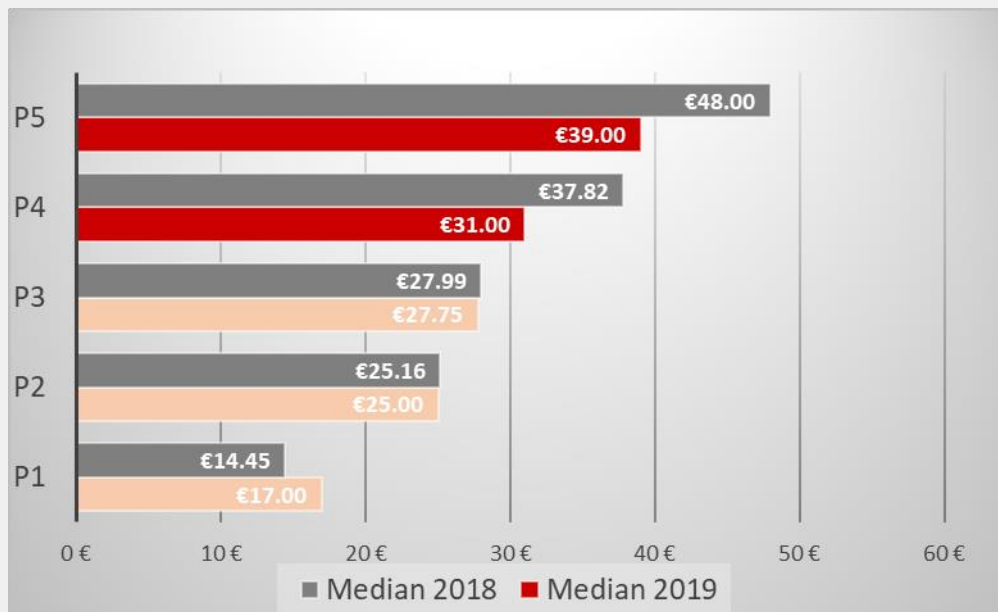
Prestataire + Offre + Data	Options
Post - Scoubido 3 S - 5.5 GB*	ExtraVolume 5 GB: 10 €
Orange - Plus - 6 GB*	Lux + EU Data – 5 GB : 9 €
Join - L – 6 GB*	Data Boost M – 4 GB : 20 €
Tango + Smart M*	Data : 5 €/pack 500 MB

Options à ajouter à une  
offre de base  
(≠utilisation hors forfait)

Promotions  
applicables en  
janvier 2019

Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel
Orange - Plus - 6 GB	Durée : jusqu'au 27 janvier 2019; Conditions : 15 €/mois pendant 6 mois puis 30 €/mois pour un contrat d'une durée de 12 mois	22.50 €
Prestataire + Offre + Data	Action promotionnelle	Coût mensuel
Orange - Plus - 6 GB*	Durée : jusqu'au 27 janvier 2019; Conditions : 15 €/mois pendant 6 mois puis 30 €/mois pour un contrat d'une durée de 12 mois + Ajout de l'option Lux + EU Data – 5 GB : 9 €	31.50 €
Orange - Elite - 22 GB	Durée : jusqu'au 27 janvier 2019 ; Conditions : 20.00 €/mois pendant 6 mois puis 30 €/mois pour un contrat d'une durée de 12 mois	30.00 €

## Évolution du coût médian mensuel entre 2018 et 2019



## Conclusions

### L'étude:

- démontre les possibilités d'économies à atteindre entre l'offre la moins chère et l'offre la plus chère,
- permet d'évaluer le profil qui répond aux différents besoins spécifiques,
- permet de comparer pour faire de économies substantielles (proche de 100€/an),
- signale l'utilisation des fiches signalétiques publiées par les acteurs, accessibles par ilr.lu, <https://web.ilr.lu/FR/Particuliers/Communications-electroniques/Informations-utiles/Fiche-signaletique>
- signale de valider si d'éventuelles caractéristiques des offres justifient bien de changer d'opérateur,
- signale que les offres récentes (avec plus de data) sont moins chères.



## Service d'accès Internet fixe



## Méthodologie Internet fixe :

1P V1 – V4

à

4P V1 – V4

- ❖ Détermination des profils de consommation – VITESSES descendantes affichées et OFFRES GROUPEES ,
- ❖ Calcul des coûts mensuels pour chaque offre selon des principes prédéterminés tels que :

situation janvier 2019, offres par fournisseur selon site Internet, proratisations des coûts uniques sur 24 mois, **pas d'analyse qualitative** du service ou d'options éventuelles, **sans garantie de disponibilité géographique des offres**, informations sur les offres promotionnelles

POUR CHAQUE PROFIL DE CONSOMMATION, LES CALCULS EFFECTUÉS PERMETTENT DE DÉTERMINER LES OFFRES LES PLUS PERTINENTES EN TECHNOLOGIES VDSL, FIBRE OPTIQUE OU CÂBLE CATV.

## Profils de consommation: Accès Internet fixe , seul ou en X-Play. Types de vitesses V1 à V4

« X – Play »	Catégories de produit	Vitesse V1 ... V4
« 1 P »	Accès Internet	V1 ( < 100 Mbps ) V2 ( = 100 Mbps ) <b>V3 (&gt; 100, &lt; 1000Mbps)</b> V4 ( = 1000 Mbps )
« 2 P »	Accès Internet + téléphonie fixe	
« 3 P »	Accès Internet + téléphonie fixe + TV	
« 4 P »	Accès Internet + téléphonie fixe + TV+ services mobiles	

Vitesse devenue la solution standard au Luxembourg

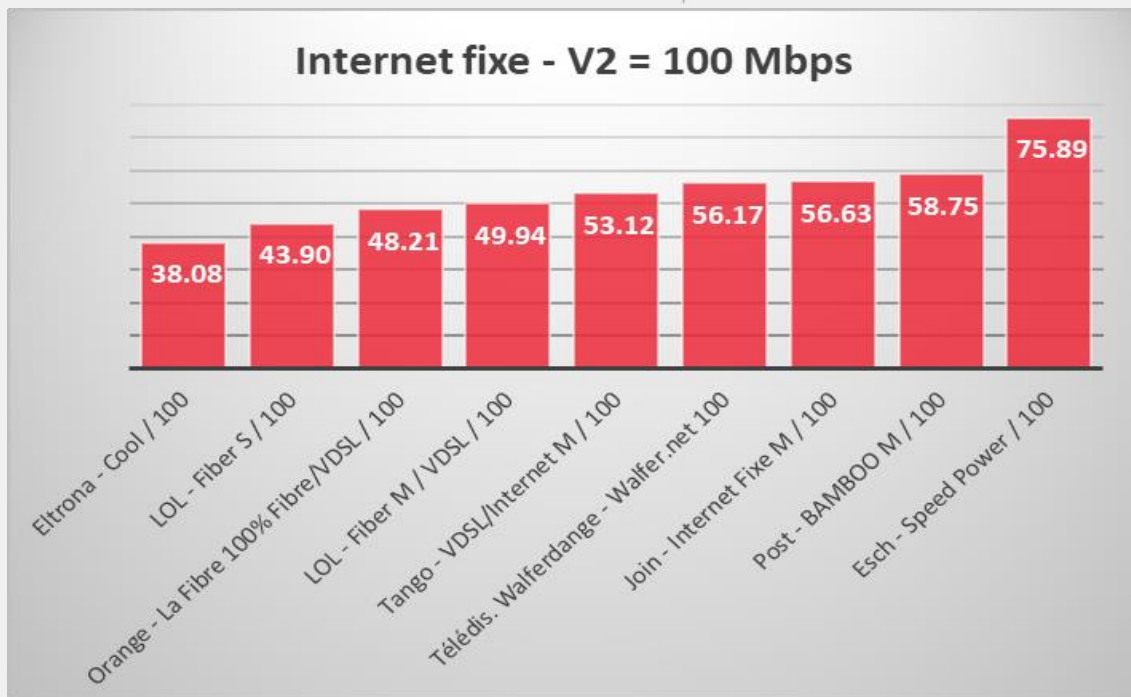
## Détail des profils de consommation de la téléphonie fixe et des services mobiles

Téléphonie fixe	Destination	Minutes
Appels nationaux fixes vers fixes	nationale	125
Appels nationaux fixes vers mobiles	nationale	30
Appels internationaux vers réseaux fixes	internationale	50

Téléphonie fixe: Consommation élevée de 205 minutes

Services mobiles	Destination	Minutes/Unités
Appels nationaux fixes/mobiles/sms	Nationale/ internationale	
<b>125 minutes nationales mobile vers mobile</b> <b>60 minutes internationales mobile vers mobile</b> <b>(moitié-moitié plein tarif et tarif réduit si applicable)</b> <b>500 SMS</b>		
Internet mobile		2.5 GB (ou plus)

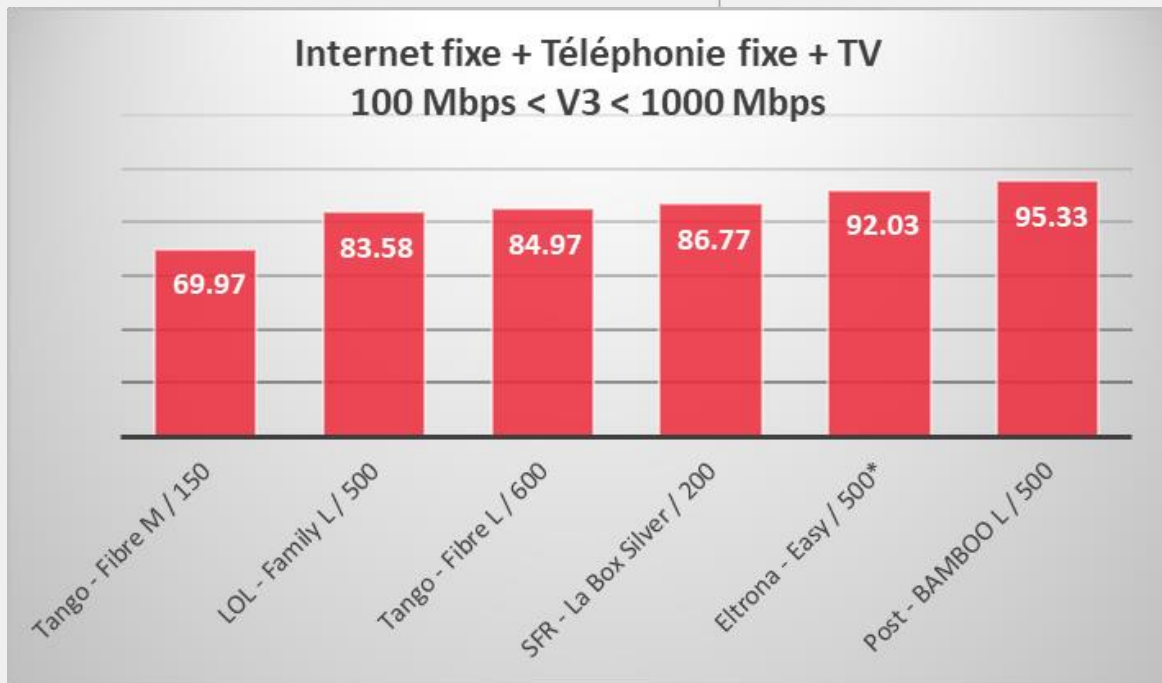
Profil de consommation moyenne de services mobiles



Coût mensuel moyen des  
offres sélectionnées

**53.41 €**

100 Mbps



Coût mensuel moyen des  
offres sélectionnées

**85.44 €**

>100 Mbps,  
< 1000Mbps

## Synthèse des calculs des coûts mensuels par profil/vitesse

Type de service	Vitesse descendante en Mbps	Combinaison de services	Coût moyen mensuel des offres sélectionnées	Offre la moins chère	Nbre d'offres sélectionnées
1P V1	< 100	Internet fixe	41.74 €	29.89 €	9
1P V2	= 100	Internet fixe	53.41 €	38.08 €	9
1P V3	> 100 et < 1000	Internet fixe	56.35 €	41.08 €	7
1P V4	= 1000	Internet fixe	105.69 €	73.90 €	5
2P V1	< 100	Internet fixe + téléphonie fixe	54.53 €	44.56 €	10
2P V2	= 100	Internet fixe + téléphonie fixe	66.49 €	54.08 €	8
2P V3	> 100 et < 1000	Internet fixe + téléphonie fixe	66.60 €	53.98 €	5
2P V4	= 1000	Internet fixe + téléphonie fixe	111.68 €	84.08 €	4
3P V1	< 100	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	75.45 €	69.35 €	8
3P V2	= 100	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	87.65 €	72.03 €	7
3P V3	> 100 et < 1000	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	85.44 €	69.97 €	6
3P V4	= 1000	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	135.73 €	103.58 €	4
4P V1	< 100	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	99.43 €	94.35 €	5
4P V2	= 100	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	108.58 €	96.10 €	6
4P V3	> 100 et < 1000	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	112.57 €	91.97 €	5
4P V4	= 1000	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	162.75 €	128.58 €	5

## Quelques conseils pour le consommateur

1. Identifier son profil de consommation personnelle afin de choisir l'offre la mieux adaptée à ses besoins,
2. Hausse des volumes d'Internet mobile dans les plans forfaitaires (avec Roaming inclus pour UE) sans augmentation (significative) des tarifs,
3. Optez pour les vitesses nécessaires (montante et descendante). Exigez l'information sur les débits réels à votre adresse. Consultez: « **Neutralité de l'Internet / Qualité du service d'accès Internet** » et « **fiches signalétiques** »,
4. Large panoplie d'offres selon les différentes infrastructures (câble CATV, fibre optique, VDSL),
5. Attention à la disponibilité réelle d'une offre à l'adresse du consommateur.



Service Statistiques

Offre (Prestataire - Produit)	Tarif de base €	Appels - Minutes	SMS	Data - GB
Join – S	10.00	200 +200 Join	10000	1
Join – M	17.00	1000 + 1000 Join	10000	3
Join – L	27.00	3000 + 3000 Join	10000	6
Join - XL	37.00	4000 + 4000 Join	10000	15
Join - Start	2.00	-	-	-
LOL - Mobile Family	0.00	3000 LOL	-	-
LOL - Mobile L	30.00	3000 min/sms		5
LOL - Mobile XL	40.00	3000 min/sms		15
Orange - Light	15.00	3000 min/sms		2
Orange - Plus	30.00	3000 min/sms		6
Orange - Elite	40.00	3000 min/sms		22

Offre (Opérateur - Produit)	Tarif de base €	Appels - Minutes	SMS	Data - GB
Orange - Access	2.00	30 min/sms		-
Post - Scoubido 3 XS	17.99	1000 min/sms		2.1
Post - Scoubido 3 S	27.99	3000 min/sms		5.5
Post - Scoubido 3 M	37.99	3000 min/sms		11
Post - Basic	4.99	100 min/sms		0.1
Tango - Smart XS	5.00	100 min / sms		0.1
Tango - Smart S	17.00	2000 min/sms		2
Tango - Smart M	27.00	6000 min/sms		5.5
Tango - Smart L	38.00	6000 min/sms		12
Tango - KC				-

Offres Services mobiles  
consultées!  
voir l'annexe de l'étude.



Offres Internet fixe  
consultées!  
voir l'annexe de l'étude.

Offre Internet fixe	Coût mensuel calculé en €
Prestataire - Offre - Vitesse descendante	
Eltrona - Cool / 100	38.08 €
Eltrona - Cool / 500	61.13 €
Eltrona - Cool / 1000	121.13 €
Esch - Speed 1 / 20	35.89 €
Esch - Speed 2 / 30	45.89 €
Esch - Speed 3 / 50	55.89 €
Esch - Speed Lite / 10	29.89 €
Esch - Speed Power / 100	75.89 €
Join - Internet Fixe S / 50	46.63 €
Join - Internet Fixe M / 100	56.63 €
Join - Internet Fixe L / 200	66.63 €
LOL - DSL / 24	39.94 €
LOL - Fiber S / 100	43.90 €
LOL - Fiber L / 500	53.90 €
LOL - Fiber XL / 1000	73.90 €

Offre Internet fixe	Coût mensuel calculé en €
Prestataire - Offre - Vitesse descendante	
LOL - Fiber S / VDSL / 30	44.94 €
LOL - Fiber M / VDSL / 100	49.94 €
Orange - Internet@Home / 20	43.21 €
Orange - La Fibre 100% Fibre / 1000	89.71 €
Orange - La Fibre 100% Fibre/VDSL / 100	48.21 €
Post - BAMBOO S / 20	46.75 €
Post - BAMBOO M / 100	58.75 €
Post - BAMBOO L / 500	58.75 €
Post - BAMBOO XL / 1000	119.75 €
SFR - Net 200 / 200	41.08 €
Tango - Fibre S / 20	60.62 €
Tango - Fibre M / 150	48.99 €
Tango - Fibre L / 600	63.99 €
Tango - Fibre XL / 1000	123.99 €
Tango - ADSL/ Internet S / 20	52.28 €
Tango - VDSL/Internet M / 100	53.12 €
Télédis. Walferdange - Walfer.net 100	56.17 €
Télédis. Walferdange - Walfer.net 20	36.17 €



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

---

Questions?

Merci de votre attention!

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)