



# ETUDE DES TARIFS DES SERVICES INTERNET FIXE 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
SYNTHESE DES RESULTATS.....	6
1. Approche méthodologique .....	17
1.1. Offre de services Internet fixe .....	17
1.1.1. Prestataires de services Internet fixe.....	17
1.1.2. Offres de services Internet fixe .....	18
1.1.3. Plans tarifaires collectés.....	21
1.1.4. Fiches signalétiques .....	22
1.2. Typologie des services et profils de consommation des services Internet fixe .....	23
1.2.1. Typologie des services Internet fixe.....	23
1.2.2. Profils de consommation des services Internet fixe .....	24
1.3. Méthodologie générale.....	25
2. Étude des coûts mensuels des offres de services Internet fixe .....	27
2.1. Principes de calcul des coûts mensuels .....	27
2.2. Coûts mensuels des offres de services Internet fixe - Résultats par type de service et par profil de consommation.....	28
2.2.1. Type de service 1P : Internet fixe.....	28
2.2.2. Type de service 2P : Internet fixe + Téléphonie fixe .....	32
2.2.3. Type de service 3P : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision .....	37
2.2.4. Type de service 4P : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision + Services mobiles .....	42
ANNEXES .....	47

# INTRODUCTION

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services Internet fixe 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 Internet fixe proposées sur le marché de détail, telles que tarifs et niveaux des forfaits en Internet fixe, téléphonie fixe, services de télévision et services mobiles (appels, SMS et Internet mobile), 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 Internet fixe au Luxembourg au moment de la collecte des plans tarifaires. Elle fournit un aperçu des offres de services Internet fixe (du single-play au quadruple-play) proposées aux consommateurs au début de l'année 2022.

L'approche méthodologique définit la typologie de services Internet fixe ainsi que les profils de consommation de téléphonie fixe et de services mobiles. La typologie de services Internet fixe est établie sur la base de la combinaison de services Internet fixe suivant la vitesse descendante (ou débit descendant). Ainsi, quatre combinaisons de services ont été définies, du « simple-play » au « quadruple play » : Internet fixe, Internet fixe + téléphonie fixe, Internet fixe + téléphonie fixe + TV, Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles. De même, trois vitesses sont reprises : V2 (= 100 Mbps), V3 (entre 100 Mbps et 1000 Mbps) et V4 (= 1000 Mbps). Ainsi, le calcul des coûts mensuels des services Internet fixe est basé sur la typologie de services qui prend en compte la combinaison de différents services de télécommunication et la vitesse descendante annoncée par les prestataires. De plus, des profils de consommation de téléphonie fixe et de services mobiles ont été définis pour les combinaisons de services Internet fixe intégrant la téléphonie fixe et les services mobiles. Le calcul des coûts mensuels permet de déterminer le coût des offres de services Internet fixe suivant les critères définis dans la méthodologie et de les présenter dans les graphiques établis par type de services.

Le consommateur peut se baser sur les conclusions de la présente étude des tarifs lors du choix d'une offre de services Internet fixe. 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 Internet fixe.

Enfin, le consommateur final est invité à consulter le prestataire de service concerné afin de s'assurer de **l'éligibilité de son adresse** pour une offre donnée.

Du fait de l'évolution constante des offres proposées, il est conseillé au consommateur de revoir son contrat à échéance suivant ses besoins effectifs pour évaluer l'adéquation entre son niveau de consommation et les offres disponibles. De fait, d'une année à l'autre, il est constaté que de nombreuses offres sont revues notamment en termes de tarif et de vitesse descendante. Il peut donc être intéressant pour le consommateur de souscrire un nouveau contrat dont le forfait correspondrait mieux ses besoins et profiter de nouvelles offres plus avantageuses.

Conformément au paragraphe 3 de l'article 120 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 des services Internet fixe collectés dans le cadre du présent exercice.

En complément au présent rapport, l'Institut a développé un outil interactif de type « Business Intelligence » basé sur les calculs des coûts mensuels des offres de services Internet fixe collectées dans le cadre de l'étude des tarifs. L'ensemble des offres et des calculs des coûts sont présentés en détail par typologie de services. Le consommateur final peut visualiser le coût mensuel de chacune des offres commercialisées sur le marché de détail correspondant aux critères de recherche qu'il aura sélectionnés. Pour les offres de services combinés, le coût mensuel de chacun des services retenus est renseigné. 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>.

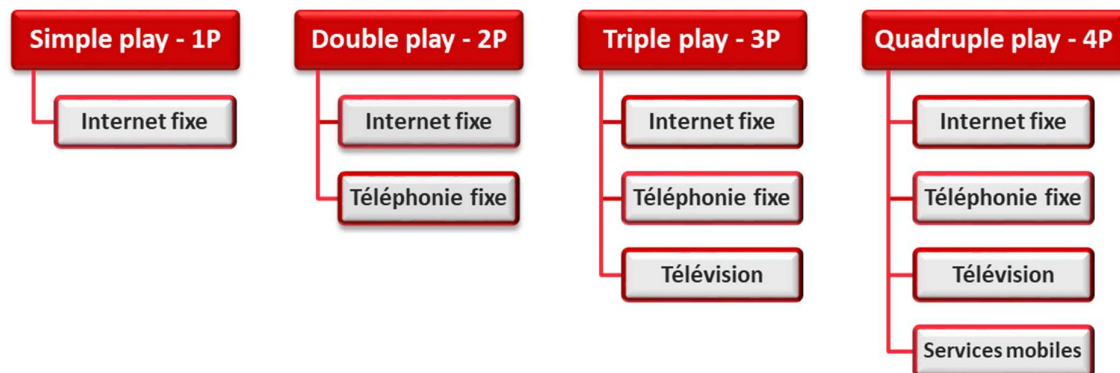
Le marché des services Internet fixe étant très dynamique et en évolution constante, l'étude est susceptible de présenter des plans tarifaires commercialisés début 2022, qui ont évolué ou qui ne sont plus commercialisés lors de la publication du présent rapport.

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.

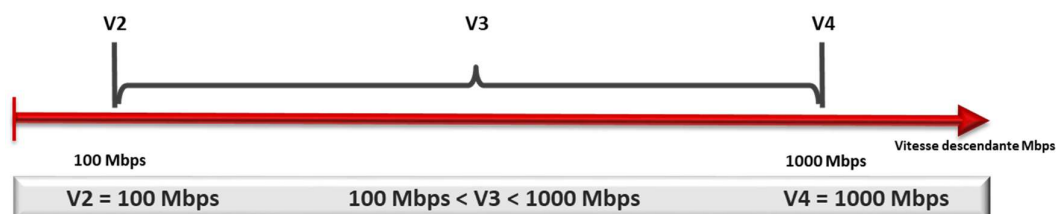
# SYNTHESE DES RESULTATS

## CADRE D'ANALYSE

Les offres reprises dans le présent rapport ont été étudiées suivant la typologie de services Internet fixe et des profils de consommation de téléphonie fixe, de services mobiles et de télévision définie dans la méthodologie. **Quatre types de services, du « simple-play » au « quadruple play », peuvent être définis sur la base des offres commercialisées sur le marché de détail. Parmi les combinaisons de services possibles, les combinaisons suivantes sont reprises dans le cadre de l'étude des tarifs :**



Les combinaisons retenues pour la présente étude sont celles qui sont les plus vendues sur le marché de détail luxembourgeois. Suivant les statistiques établies par l'Institut, elles représentent plus de 86 % des accès Internet fixe en service fin 2021. Par ailleurs, une des caractéristiques principales des offres de services Internet fixe est la vitesse descendante (ou débit descendant) annoncée par les prestataires. Suivant la méthodologie, **trois niveaux de vitesse ont été retenus :**



Les offres comprenant une vitesse descendante inférieure à 100 Mbps sont encore actives pour les clients ayant un abonnement en cours, mais sont actuellement rarement commercialisées. D'un point de vue de la qualité des services fournis et des tarifs, ces offres présentent peu d'intérêt pour les

éventuels clients. Dans la majorité des cas, elles ne sont plus présentées sur le site Internet des prestataires. Ces offres ne sont plus retenues depuis l'exercice 2021.

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

Les **profils de consommation de téléphonie fixe et de services mobiles ont été définis pour les combinaisons de services Internet fixe intégrant la téléphonie fixe et les services mobiles.** Concernant la téléphonie fixe, le profil de consommation inclut des appels en national et international vers fixe et mobile. Le profil de consommation de téléphonie mobile inclut des appels en national/roaming et en international, des SMS et de l'Internet mobile. Concernant la télévision, le service de base est retenu pour les calculs des coûts mensuels.

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

**Le calcul des coûts mensuels basé sur la typologie des services (combinaison de services et vitesse descendante) et les profils de consommation de téléphonie fixe, de services mobiles et de télévision permet de déterminer le coût mensuel des offres de services Internet fixe les moins chères pour chacun des types de service définis.**

Les graphiques, établis par type de service, présentent l'ensemble des offres commercialisées en février 2022 qui correspondent à la combinaison de services et à la vitesse descendante définies. Cette approche permet de donner un aperçu général du coût des offres de services Internet fixe suivant les paramètres définis (services / vitesse).

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

**La fourniture des services Internet fixe est basée sur différentes technologies, à savoir fibre optique, paire de cuivre xDSL/VDSL ou câble CATV. Les technologies fibre optique et câble CATV permettent de fournir des services Internet fixe ultra-haut débit, c'est-à-dire une vitesse allant jusqu'à 1 000 Mbps, alors que le cuivre VDSL assure une vitesse de 100 Mbps maximum.** Ainsi, les vitesses V3 et V4 sont fournies par les technologies fibre optique et câble CATV et seules les offres basées sur ces technologies sont sélectionnées pour ces vitesses. En revanche, la vitesse V2 est fournie principalement par les technologies cuivre VDSL et câble CATV.

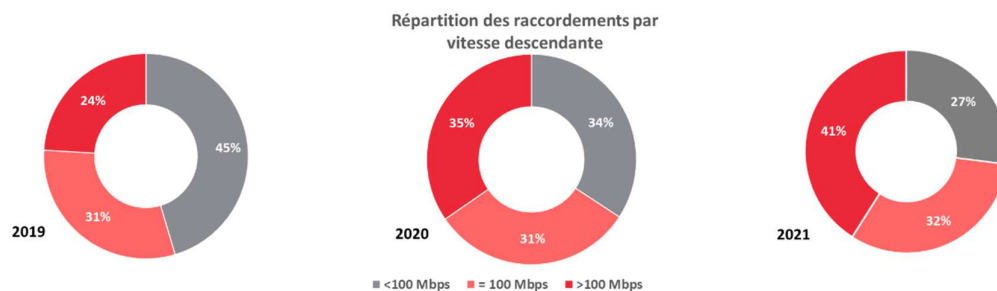
**Aucune des technologies utilisées par les prestataires, que ce soit fibre optique, cuivre VDSL ou câble CATV, n'est disponible uniformément sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.** Selon les statistiques établies par l'Institut, le taux de couverture de chacune de ces technologies est d'environ 76 % pour la fibre optique, 65 % pour le cuivre VDSL et de 90 % pour le câble CATV en 2021. Ainsi, **les offres sélectionnées dans le cadre de la présente étude ne sont pas disponibles sur la totalité du territoire luxembourgeois.** Les clients ont donc accès aux offres proposées sur le marché de détail suivant la couverture de la technologie sur laquelle sont basées les offres et suivant la présence d'un prestataire donné sur une zone géographique.

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

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

### CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ

Selon les données statistiques établies par l'Institut, les nouveaux abonnements souscrits en 2021 concernent des offres dont les débits descendants sont supérieurs ou égaux à 100 Mbps. Pour les clients éligibles, le débit maximal des offres commercialisées est de 1000 Mbps. La part des raccordements avec un débit supérieur à 100 Mbps (jusqu'à 1000 Mbps) représente 41 % du total des raccordements établis fin 2021; ce taux est en hausse de 6 points par rapport à 2020. De même, la part des raccordements avec un débit égal à 100 Mbps augmente légèrement de 1 point. Parallèlement, la part des raccordements d'un débit inférieur à 100 Mbps est en constant recul ; elle se situe à 27 % en 2021, en baisse de 7 points par rapport à 2020.



Les prestataires proposent les services Internet fixe (Internet fixe, téléphonie fixe, télévision) chacun indépendamment ou dans des **offres dites groupées** qui constituent **un ensemble de services liés à l'Internet fixe inclus dans une même offre à un prix unique**. Au début 2022, les neuf prestataires de l'échantillon ont proposé des offres groupées de type dual- et triple-play sur le marché des services Internet fixe, regroupant au maximum trois des services parmi lesquels Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et services mobiles.

**Suivant ses besoins, le client a la possibilité de compléter une offre, groupée ou non, commercialisée sur le marché et de la compléter en cumulant un, deux ou trois services différents pour lesquels un tarif est défini.** Le coût global de la combinaison de services ainsi composée correspond à la somme des tarifs de chacun des services retenus.



## COÛTS MENSUELS DES OFFRES PAR TYPE DE SERVICE

Les tableaux suivants présentent la **synthèse des calculs des coûts mensuels des offres de services Internet fixe sélectionnées par type de service**. Les graphiques de synthèse sont présentés dans le chapitre 2.2 Coûts mensuels des offres de services Internet fixe - Résultats par type de service et par profil de consommation.

La vitesse V2 (égale à 100 Mbps) est proposée par six prestataires. Les offres s'appuient sur les trois technologies fibre optique, VDSL et câble CATV. Celles incluant la fibre optique ont un coût mensuel plus élevé que celles établies sur la base des technologies VDSL et CATV.

La vitesse V3 (supérieure à 100 Mbps et inférieure à 1000 Mbps) est proposée par neuf prestataires dont les offres sont fondées sur les deux technologies fibre optique et câble CATV. Les offres reposant sur la technologie CATV comptent parmi les offres les moins chères.

La vitesse V4 (égale à 1000 Mbps) est proposée par huit prestataires dont les offres sont basées sur deux technologies, la fibre optique (majoritairement) et le câble CATV. Les offres établies sur la base de la technologie fibre optique représentent les offres les moins chères.

➡ Pour certains types de service, il existe des offres « outlayer » selon les calculs effectués, c'est-à-dire des offres dont le coût est nettement inférieur à celui des autres offres sélectionnées. Il en résulte un écart significatif entre le coût mensuel de ces offres dites « outlayer » et le coût médian calculé pour le type de service donné.

➡ L'offre de service Internet fixe avec une vitesse descendante V3 (vitesse supérieure à 100 Mbps et inférieure à 1000 Mbps) est plus importante sur le marché de détail que l'offre avec une vitesse V2 (égale à 100 Mbps) ou V4 (égale à 1000 Mbps). Par ailleurs, le coût médian des types de service V3 est généralement inférieur à celui relatif aux types de service V2. Ainsi, **pour un type de service donné, il existe plusieurs offres de vitesse V3 dont le coût est inférieur à celui de certaines offres de vitesse V2. Le client peut donc choisir une offre de vitesse V3 (supérieure à 100 Mbps) ayant un coût inférieur à une offre de vitesse V2 tout en s'assurant d'une meilleure qualité de service.**

➡ 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.**

➡ L'étude montre également que les prestataires ont tendance à proposer des services à des vitesses nettement supérieures à 100 Mbps et abandonnent progressivement les vitesses inférieures. Ceci se traduit en partie par des hausses des coûts pour le consommateur. Enfin, certains prestataires proposent des offres de services à 1000 Mbps moins chères que des offres de vitesse inférieure d'autres prestataires.

## TYPE DE SERVICE 1P : INTERNET FIXE

Les offres sélectionnées pour les services 1P - Internet fixe sont proposées par les neuf prestataires actifs sur le marché résidentiel composant l'échantillon de l'étude.

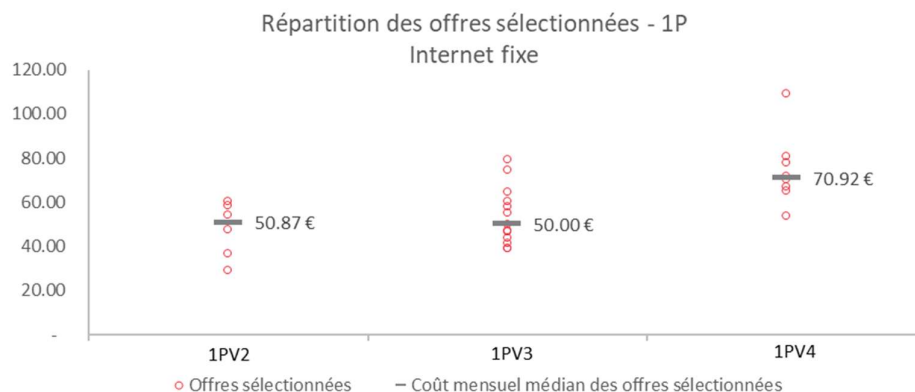
Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût mensuel médian	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
1PV2	Internet fixe	= 100 Mbps	50.87 €	<b>29.00 €</b>	60.28 €	6
	☛ Offre la moins chère	Internet Silver / 100 - Télédistribution Walferdange				
1PV3	Internet fixe	>100 et <1000 Mbps	50.00 €	<b>39.00 €</b>	79.38 €	13
	☛ Offre la moins chère	Internet Gold / 250 - Télédistribution Walferdange				
1PV4	Internet fixe	=1000 Mbps	70.92 €	<b>53.90 €</b>	109.38 €	8
	☛ Offre la moins chère	LOL FIBER L /1000 - Luxembourg Online				

1

1PV2 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont basées sur les technologies VDSL et câble CATV. Elles sont proposées par trois prestataires, dont deux sont actifs au niveau local.

1PV3 Le coût médian du type de service 1PV3 est légèrement inférieur à celui de 1PV2.  
Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par six prestataires dont trois actifs au niveau national et régional et sont majoritairement basées sur la technologie câble CATV.

1PV4 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par quatre prestataires actifs sur la plan national et régional.



☛ Les offres sélectionnées pour le type de service 1P sont présentées dans les graphiques p. 28.

<sup>1</sup> Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour un type de service 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.

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

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

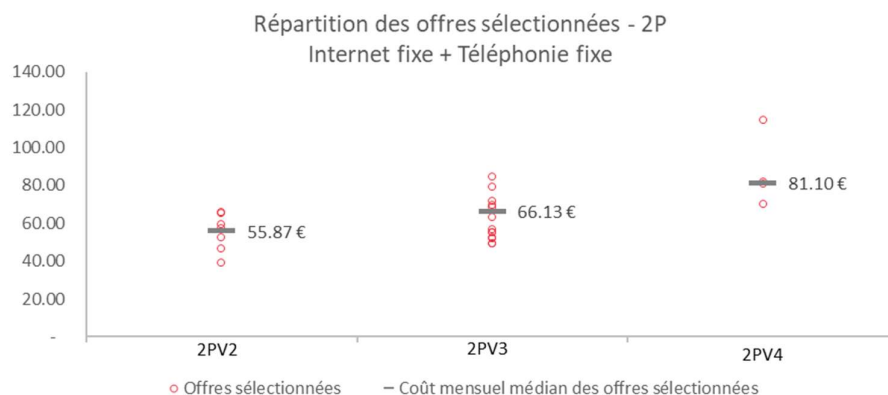
Le coût du service de téléphonie fixe est compris entre 5.00 EUR et 13.50 EUR, qu'il soit inclus dans une offre groupée (prise en compte d'une option de téléphonie fixe) ou ajouté à une offre de service Internet fixe.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût mensuel médian	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
2PV2	Internet fixe + téléphonie fixe	= 100 Mbps	55.87 €	<b>39.13 €</b>	65.57 €	6
	☛ Offre la moins chère	Internet Silver / 100 - Télédistribution Walferdange				
2PV3	Internet fixe + téléphonie fixe	>100 et <1000 Mbps	66.13 €	<b>48.90 €</b>	84.38 €	13
	☛ Offre la moins chère	LOL FIBER S / 300 - Luxembourg Online				
2PV4	Internet fixe + téléphonie fixe	≥1000 Mbps	81.10 €	<b>58.90 €</b>	114.38 €	8
	☛ Offre la moins chère	LOL FIBER L / 1000 - Luxembourg Online				

2PV2 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont établies à partir des technologies VDSL et câble CATV. Elles sont proposées par trois prestataires, dont deux sont actifs localement.

2PV3 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par six prestataires actifs dont trois au niveau local et reposent majoritairement sur la technologie câble CATV.

2PV4 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par quatre prestataires actifs au niveau national; ces offres reposent sur la technologie fibre optique.



☛ Les offres sélectionnées pour le type de service 2P sont présentées dans les graphiques p. 32.

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

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

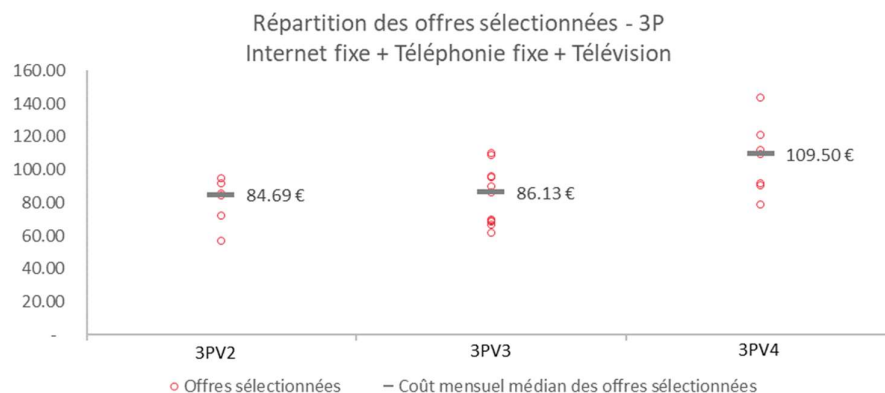
Le coût mensuel du service de télévision est compris entre 5.00 EUR et 26.47 EUR lorsque le service de télévision a été ajouté à l'offre d'accès Internet fixe. Les prestataires Tango, POST Télécom et Sudstream proposent des offres groupées incluant le service de télévision, pour laquelle le coût mensuel annoncé est global.

Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût mensuel médian	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
3PV2	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	= 100 Mbps	84.69 €	<b>56.63 €</b>	94.45 €	6
	☛ Offre la moins chère	ETT Stream / 100 - Antenne Collective Ettelbruck				
3PV3	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	>100 et <1000 Mbps	86.13 €	<b>61.63 €</b>	110.13 €	11
	☛ Offre la moins chère	ETT Stream / 200 - Antenne Collective Ettelbruck				
3PV4	Internet fixe + téléphonie fixe + TV	=1000 Mbps	109.50 €	<b>78.40 €</b>	143.55 €	7
	☛ Offre la moins chère	LOL FIBER L / 1000+ LOL TV - Luxembourg Online				

3PV2 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont fondées sur les technologies VDSL et câble CATV. Elles sont proposées par trois prestataires, dont deux sont actifs au niveau national.

3PV3 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par cinq prestataires dont trois actifs sur le plan national et régional et reposent majoritairement sur la technologie câble CATV.

3PV4 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par quatre prestataires dont deux actifs au niveau national ; ces offres reposent sur les technologies fibre optique et câble CATV.



☛ Les offres sélectionnées pour le type de service 3P sont présentées dans les graphiques p. 37.

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

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

Le coût mensuel des services mobiles est compris entre 30.00 EUR et 38.00 EUR lorsqu'une offre de services mobiles a été ajoutée à l'offre d'accès Internet fixe. Seul le prestataire Orange propose une offre groupée comprenant les services mobiles.

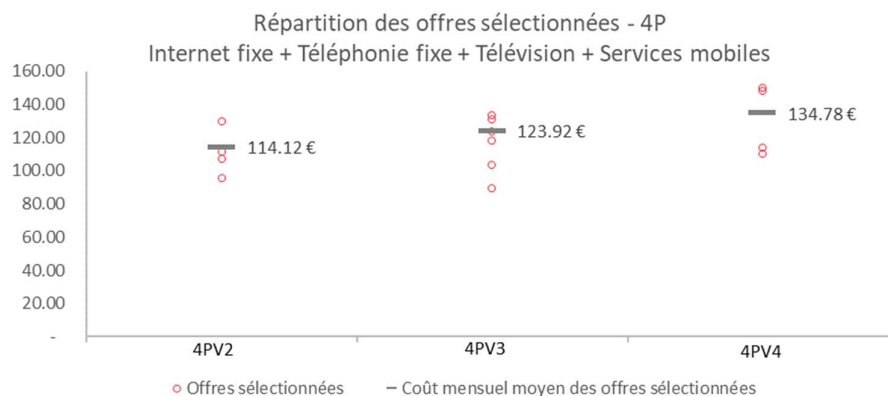
Type de service	Combinaison de services	Vitesse descendante	Coût mensuel médian	Offre la moins chère	Offre la plus chère	Nbr d'offres sélectionnées
4PV2	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	= 100 Mbps	114.12 €	<b>107.11 €</b>	129.56 €	3
	☛ Offre la moins chère	LOL VDSL S /100 + TF + LOL TV - Luxembourg Online				
4PV3	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	>100 et <1000 Mbps	123.92 €	<b>99.00 €</b>	148.13 €	6
	☛ Offre la moins chère	Fibre Duo M / 300 + Smart S - 7GB - Tango				
4PV4	Internet fixe + téléphonie fixe + TV + services mobiles	=1000 Mbps	134.78 €	<b>113.40 €</b>	159.13 €	4
	☛ Offre la moins chère	FIBER L /1000 + TF + TV + Mobile XL - 15GB - Luxembourg Online				

4PV2 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont basées sur les technologies VDSL. Elles sont proposées par deux prestataires actifs sur le plan national.

4PV3 Le coût de l'offre la moins chère de 4PV3 avec une vitesse comprise entre 100 Mbps et 1000 Mbps est inférieur à celui de 4PV2 dont la vitesse est égale à 100 Mbps.

Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont proposées par trois prestataires actifs au niveau national et reposent sur la technologie fibre optique.

4PV4 Les offres dont le coût mensuel est inférieur au coût médian sont basées sur la technologie fibre optique et sont disponibles sur le plan national.



☛ Les offres sélectionnées pour le type de service 4P sont présentées dans les graphiques p. 42.

## ÉVOLUTION DU COÛT MENSUEL MÉDIAN DES OFFRES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2021 ET 2022

Le **coût mensuel médian** diminue entre **2.26 EUR** et **6.21 EUR** par rapport à 2021 pour le type de **services 1P** (Internet fixe), quelle que soit la vitesse descendante de 100 Mbps à 1000 Mbps. Il en est de même, pour la **combinaison de services 2P** (Internet fixe + Téléphonie fixe), dont le **coût mensuel médian** diminue de **2.26 EUR** et de **5.26 EUR** par rapport à 2021 pour les vitesses descendantes égales à **100 Mbps** et celles égales à **1000 Mbps**.

Concernant la **combinaison de services 3P** (Internet fixe + Téléphonie fixe + TV), le **coût mensuel médian** augmente de **2.10 EUR** et de **8.08 EUR** pour les trois niveaux de vitesses descendantes.

Le **coût mensuel médian** de la **combinaison de services 4P** (Internet fixe + Téléphonie fixe + TV + Services mobiles) augmente de plus de **17.00 EUR** par rapport à 2021 pour les vitesses descendantes inférieures à **1000 Mbps**, mais diminue de **4.78 EUR** pour la vitesse de **1000 Mbps**. L'évolution des tarifs constatée pour le type de service 4P résulte essentiellement de l'augmentation du niveau d'usage d'Internet mobile défini dans le profil de consommation des services mobiles. Les offres de services mobiles retenues dans la présente étude couvrent la consommation moyenne de données mobiles en 2021 et de fait, ont un coût mensuel supérieur à celles retenues dans l'exercice précédent.

De fait, la baisse du **coût mensuel médian** est plus marquée pour la vitesse descendante de **1000 Mbps** pour les combinaisons de services **1P**, **2P** et **4P**, comme cela avait été également constaté en 2021. Il en est de même pour les vitesses **V3** comprises entre **100 Mbps** et **1000 Mbps** pour la combinaison **1P**. L'augmentation du coût mensuel médian est marquée pour les combinaisons **3P** et **4P** de vitesse égale à **100 Mbps** ainsi que pour la combinaison **4P** avec une vitesse comprise entre **100 Mbps** et **1000 Mbps**.

Le tableau suivant présente l'évolution du coût mensuel médian des offres de services Internet fixe suivant les types de service proposés entre 2021 et 2022.

	1P	2P	3P	4P
V2	-4%	-4%	11%	18%
V3	-5%	2%	4%	16%
V4	-8%	-6%	2%	-3%

## ÉVOLUTION DU COÛT DES OFFRES LES MOINS CHÈRES SÉLECTIONNÉES ENTRE 2020 ET 2022

Le coût mensuel de l'offre la moins chère montre une évolution inégale suivant le type de service et suivant la vitesse descendante entre 2021 et 2022. Pour les combinaisons de services 1P et 2P, la baisse du coût de l'offre la moins chère est significative pour les vitesses V2 et V4. Pour la combinaison 3P, le coût diminue pour les vitesses V3 et plus pour V4. Les coûts mensuels des offres les moins chères de la combinaison 4P augmentent nettement pour les vitesses V2 et V3 et très légèrement pour la vitesse V4.

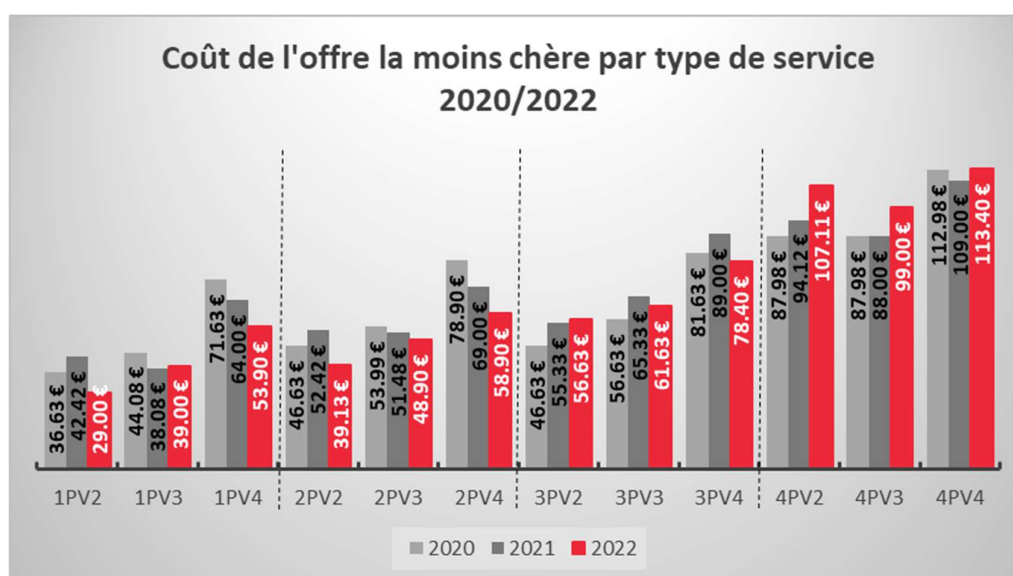
Concernant les combinaisons **1P**, le coût de l'offre la moins chère diminue nettement de 32 % et 16 % pour les vitesses **V2 et V4** et augmente très légèrement de 2 % pour la vitesse **V3**.

Concernant les combinaisons **2P**, la baisse du coût de l'offre la moins chère est marquée et se situe entre 5 % et 25 % pour les trois niveaux de vitesse descendante.

Concernant les combinaisons **3P**, le coût de l'offre la moins chère baisse de 6 % et de 12 % pour les vitesses **V3 et V4**, alors que le coût mensuel augmente de 2 % pour la vitesse **V2**.

Concernant les combinaisons **4P**, le coût de l'offre la moins chère augmente de 14 % et 13 % pour les vitesses **V2 et V3** et de 4 % pour **V4**.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du coût des offres les moins chères par type de service entre 2020 et 2022.



Plus généralement, les coûts de l'offre la moins chère sont en baisse significative pour les vitesses **V4 (=1000Mbps)**, pour tous les combinaisons sauf pour la combinaison **4P (Internet fixe + Téléphonie fixe + TV + Services mobiles)**. Comme annoncé précédemment, pour la combinaison **4P**, c'est le coût mensuel du service mobile basé sur la consommation moyenne de données mobiles qui entraîne l'augmentation du coût mensuel en 2022 par rapport à 2021.

## ACTIONS PROMOTIONNELLES PROPOSÉES PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES MOBILES

Les **promotions** proposées pour certaines des offres sélectionnées au moment de la consultation des offres ne sont pas retenues dans le calcul du coût mensuel par type de service. Du fait de leurs caractéristiques (durée limitée et éligibilité des clients), les actions promotionnelles ne sont pas applicables à l'ensemble des consommateurs et ne sont donc pas prises en considération dans le calcul des coûts mensuels des offres. Cependant, **le calcul des coûts des offres incluant les actions promotionnelles est présenté à la suite des graphiques dans le chapitre 2.2.** Dans le cadre de la présente étude, cinq **prestataires<sup>2</sup> de services Internet fixe ont proposé des promotions applicables suivant la méthodologie définie sur au moins un des services Internet fixe, téléphonie fixe, télévision, services mobiles.** Les types de services du simple-play au triple-play, quelle que soit la vitesse descendante de V2 à V4, comptent des offres sélectionnées faisant l'objet d'actions promotionnelles. **Les promotions permettent de réduire le coût mensuel des offres concernées de 0.75 EUR à 34.38 EUR sur une durée contractuelle de 24 mois. Les taux de promotion rapportés à 24 mois montrent donc des écarts très importants d'un prestataire à l'autre, mais aussi d'une offre à l'autre.**

---

<sup>2</sup> Eltrona Interdiffusion, Luxembourg Online, Post Telecom, Proximus / Tango et Visual Online



## 1. Approche méthodologique

### 1.1. Offre de services Internet fixe

#### 1.1.1. Prestataires de services Internet fixe

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

Prestataire de services Internet fixe	Opérateur	Technologie
Antenne Collective d'Ettelbruck ASBL	local	CATV
Eltrona Interdiffusion S.A.	régional	CATV
Luxembourg Online S.A.	national	Fibre et XDSL
Orange Communications Luxembourg S.A.	national	Fibre et XDSL
POST Telecom S.A.	national	Fibre et XDSL
Sudstroum S.A.R.L.	local	CATV
Tango /Proximus Luxembourg S.A.	national	Fibre et XDSL
Télédistribution Walferdange ASBL	local	CATV
Visual Online S.A.	national	Fibre et XDSL

Au 1<sup>er</sup> juillet 2021, la société Sudstroum a repris l'activité des services de télécommunication jusqu'à assurée par la Ville d'Esch ainsi que sa clientèle. Les services d'accès Internet fixe, de téléphone fixe et de télévision sont assurés par Sudstroum, uniquement sur le territoire de la ville d'Esch-sur-Alzette.

L'approche adoptée pour l'exercice 2021 permet de retenir les offres dont le débit descendant déclaré est supérieur ou égal à 100 Mbps.

Les prestataires retenus dans le cadre de la présente étude représentent environ 99 % des parts de marché des services Internet fixe vendus au Luxembourg.

### 1.1.2. Offres de services Internet fixe

#### INFRASTRUCTURES ET TECHNOLOGIES

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

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

	Vitesse - Mbps						
	100	200	250	300	500	600	1000
Antenne Collective Ettelbruck							
Eltrona Interdiffusion							
Luxembourg Online							
Orange Communications							
Post Telecom							
Sudstroum							
Tango / Proximus							
Télédistribution Walferdange							
Visual Online							

Ils sont huit prestataires (sur neuf) à proposer des offres avec un débit descendant égal à 1000 Mbps et six d'entre eux proposent des offres avec un débit descendant de 500 Mbps ; toutes ces offres étant basées sur les technologies fibre optique ou câble CATV. Ils sont cinq à commercialiser des offres avec une vitesse descendante de 100 Mbps, basées sur les technologies fibre optique, câble CATV ou VDSL. En complément de ces offres, six prestataires proposent des offres avec des débits entre 200 à 600 Mbps. Tango commercialise une offre avec un débit descendant de 2 Gbps ; cette offre n'est pas reprise dans le calcul du coût mensuel des offres de services Internet fixe, cette vitesse étant unique sur le marché de détail.

**Les technologies de la fibre optique et du câble CATV ne sont pas uniformément disponibles sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.** En effet, leur taux de couverture s'établit à 76 % du territoire pour la fibre optique et à 90 % pour le câble CATV en 2021. La couverture géographique de la fibre optique dépend de la stratégie de déploiement définie par Post Luxembourg et de l'avancement des travaux de mise en place de l'infrastructure. La couverture du câble CATV dépend de la présence du câblo-opérateur sur le territoire. La technologie VDSL est disponible sur 65 % du

territoire en 2021 mais la **couverture en VDSL diminue progressivement au bénéfice de la fibre optique**, passant de 91 % en 2015 à 65 % en 2021<sup>3</sup>.

**L'échantillon des offres sélectionnées pour la présente étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services Internet fixe.** Selon les statistiques de l'Institut, **le nombre de raccordements basés sur un débit supérieur ou égal à 100 Mbps représente 73 % du total des raccordements effectués fin 2021, en hausse de 7 points par rapport à 2020<sup>4</sup>.**

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

Le terme « fibre » apparaît dans l'intitulé de certaines offres, alors que la technologie sous-jacente n'est pas la fibre optique mais la technologie VDSL dont la vitesse descendante effective est inférieure à une offre basée sur de la fibre optique ou câble CATV. Certains prestataires entretiennent une confusion entre les offres basées sur la technologie fibre optique et celles basées sur la technologie VDSL ; celles-ci sont proposées au même tarif alors que la technologie VDSL offre un niveau de service inférieur à celui de la fibre optique.

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

### **SINGLE-PLAY ET OFFRES GROUPÉES**

Le service Internet fixe peut être commercialisé dans une offre dite single play, ou dans une offre dite groupée, combinée à d'autres services, tels que téléphonie fixe, télévision et services mobiles. La combinaison d'Internet fixe avec un ou plusieurs autres services constituent **une offre groupée ou bundle, c'est-à-dire un ensemble de services basés sur l'Internet fixe inclus dans une même offre à un prix global.** Les neuf prestataires, constituant l'échantillon de la présente étude, proposent des offres groupées. Pour autant, il est constaté une évolution des types de bundle proposés par les prestataires en 2022 par rapport à ceux des années précédentes.

---

<sup>3</sup> La couverture du réseau VDSL régresse sous l'effet du « Copper Phase-Out », c'est-à-dire la déconnexion de la paire de cuivre qui est remplacée par la fibre optique à l'adresses des clients.

<sup>4</sup> Parallèlement, les raccordements réalisés sur base de vitesses inférieures à 100 Mbps passent de 34 % des raccordements en 2020 à 27 % en 2021.

Les **offres groupées double-play** sont commercialisées par sept des neuf prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe et les **offres triple-play** le sont par six prestataires. La combinaison de deux ou trois services peut varier d'un prestataire à l'autre.

Il est à noter que les **offres groupées quadruple-play** (Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et services mobiles) commercialisées par les prestataires Eltrona et Orange jusqu'en 2021 ne le sont plus en 2022.

Par ailleurs, les **offres single-play** (Internet fixe), proposées jusqu'en 2021 par l'ensemble des prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe composant l'échantillon défini pour l'étude, ne sont plus commercialisées que par cinq prestataires en 2022.

Le tableau ci-après présente les types d'offres (single-play et offres groupées) qui sont commercialisées sur le marché de détail des services Internet fixe luxembourgeois.

	Bundle		
	Single	Double	Triple
Antenne Collective Ettelbruck	IF		
Eltrona Interdiffusion	IF	IF + TF IF + TV	IF + TF + TV
Luxembourg Online	(1)	IF + TF	
Orange Communications	IF	IF + SM	IF + TV + SM
Post Telecom	(1)	IF + TF	IF + TF + TV
Sudstroum	IF		IF + TF + TV
Tango / Proximus	(1)	IF + TF	IF + TF + TV
Teledistribution Walferdange	IF	IF + TV	
Visual Online	(1)	IF + TF	IF + TF + TV

(1)

Les offres d'accès Internet fixe des prestataires Luxembourg Online, Post Télécom, Tango, Visual Online comportent également le service de téléphonie fixe. Cependant la facturation de ce service est de type « pay as you go », c'est-à-dire que seule la consommation en unités d'appel est facturée<sup>5</sup>. Suivant l'approche adoptée par l'Institut, ces offres ont également été considérées comme offres de service Internet fixe single-play.

Il est à noter que quatre des neuf prestataires recensés ne proposent pas de services mobiles. Ainsi, deux d'entre eux, Visual Online et Sudstroum, proposent un triple-play (Internet fixe, téléphonie fixe

<sup>5</sup> Dans le cas de type de service d'accès Internet fixe single play, la consommation en téléphonie fixe est donc nulle.

et télévision) et les deux autres, Télédistribution Walferdange et Antenne collective d'Ettelbruck proposent un double-play (Internet fixe et téléphonie fixe).

Concernant les cinq autres prestataires de services Internet fixe, Eltrona, Luxembourg Online, Orange, Post Luxembourg et Tango, il est possible de compléter les offres double- ou triple-play pour obtenir une combinaison de trois ou quatre services de télécommunication parmi les services suivants : Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et services mobiles. Dans les offres combinées, les caractéristiques des services mobiles (tarif et forfait en données mobiles) sont plus déterminantes que celles des services de téléphonie fixe.

Les combinaisons de services qui sont définies dans le cadre du calcul des coûts mensuels sont présentées dans le paragraphe 1.2.1 concernant la typologie des services Internet fixe.

Suivant ses besoins, le consommateur a la possibilité de cumuler deux, trois ou quatre services différents pour chacun desquels un tarif est défini. Le tarif global de la combinaison de services ainsi composée correspond à la somme des tarifs de chacun des services retenus.

**La combinaison incluant Internet fixe et téléphonie fixe avec une vitesse descendante supérieure ou égale à 100 Mbps est actuellement la plus demandée par les clients.**

Selon les statistiques de l'Institut de 2021, **plus de 86 % des services Internet fixe sont commercialisés dans des offres groupées ou dans une combinaison de services**, dont plus de la moitié correspond à des offres double-play.

### 1.1.3. Plans tarifaires collectés

- La collecte des offres de services Internet fixe sur les sites Internet des prestataires actifs sur le marché de détail luxembourgeois a eu lieu entre le 1<sup>er</sup> et le 18 février 2022.
- Toute modification ou actualisation d'une offre à une date ultérieure au 18 février 2022 n'est pas prise en compte dans cette étude.
- Seuls les **plans tarifaires** publiés sur le site Internet de chacun des prestataires de service et dont les tarifs sont clairement indiqués sont pris en considération.
- Les **fiches signalétiques**, dont l'établissement et la publication relèvent d'une obligation réglementaire pour les prestataires, ont également été consultées.
- L'**échantillon** des offres collectées pour cette étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services Internet fixe. Il couvre une gamme de prix et de services répondant à la typologie de services définie et permet la sélection des offres les moins chères de chaque prestataire par type de service.
- L'annexe 1 présente la liste des offres de services Internet fixe collectées, avec pour chacune d'elles le coût mensuel du type de service Internet fixe (1P).
- Le marché des services de télécommunication étant dynamique, ce rapport peut présenter des plans tarifaires qui ont évolué du fait de l'évolution rapide du marché. Pour rappel, les résultats de la présente étude reprennent les offres de services telles que proposées par les prestataires début 2022.

#### 1.1.4. Fiches signalétiques

Conformément aux articles 117 et 118 de la loi du 17 décembre 2021<sup>6</sup> portant sur les services de communications électroniques, **les prestataires de services de télécommunication sont tenus de publier les informations relatives aux services d'accès Internet fixe 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.**

Les prestataires présentent sur leur site Internet les fiches signalétiques des offres proposées sur le marché de détail. Les offres de services Internet fixe sélectionnées pour la présente étude font l'objet d'une fiche signalétique qui documente les principales caractéristiques de l'offre : description de l'offre, tarifs, données contractuelles. Un seul prestataire ne publie pas de fiches signalétiques des offres qu'il commercialise.

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

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

---

<sup>6</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

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

### 1.2.1. Typologie des services Internet fixe

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

Produits	Combinaison de services
1P	Internet fixe
2P	Internet fixe + Téléphonie fixe
3P	Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision
4P	Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision + Services mobiles

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

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

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

Dans les études précédentes, quatre débits descendants avaient été retenus, à savoir les trois débits repris dans la présente étude V2, V3 et V4 ainsi que la vitesse V1 inférieure à 100 Mbps. Cette vitesse n'est plus reprise depuis 2021. De fait, les débits descendants inférieurs à 100 Mbps sont encore utilisés par les usagers qui en disposent, mais ne sont plus commercialisés. Suivant les données statistiques établies par l'Institut, le nombre de raccordements avec un débit descendant inférieur à 100 Mbps est en constant recul et ne représente plus que 27 % du total des raccordements fin 2021, en baisse de 7 points par rapport à 2020.

Les services Internet fixe avec une vitesse descendante supérieure ou égale à 100 Mbps sont actuellement les plus demandés par les clients.

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

		Combinaison de services			
		1P	2P	3P	4P
Vitesse descendante déclarée	V2	1PV2	2PV2	3PV2	4PV2
	V3	1PV3	2PV3	3PV3	4PV3
	V4	1PV4	2PV4	3PV4	4PV4

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

### 1.2.2. Profils de consommation des services Internet fixe

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

#### PROFIL DE CONSOMMATION DE TÉLÉPHONIE FIXE (TF)

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

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

#### PROFIL DE CONSOMMATION DE SERVICES MOBILES (SM)



Le profil de consommation des services mobiles retenu pour le calcul des coûts mensuels des offres de services Internet fixe, est défini ci-après.

Consommation	Description
Appel national/roaming - mobile vers mobile	300 minutes
Appel international - mobile vers mobile	60 minutes
SMS national/roaming	150 SMS
Internet mobile	8 GB

Ce profil de consommation est essentiellement caractérisé par le niveau d'usage de données mobiles qui correspond à la consommation moyenne du consommateur luxembourgeois définie sur la base des statistiques établies par l'Institut.

#### PROFIL DE CONSOMMATION DE SERVICE TÉLÉVISION (TV)

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

### 1.3. Méthodologie générale

- L'objet de l'étude est de présenter le coût mensuel des offres de services Internet fixe commercialisées sur le marché de détail par les neuf prestataires repris dans l'échantillon. Ainsi, **toutes les offres de services Internet fixe commercialisées lors de la collecte sur le marché de détail par les neuf prestataires ont fait l'objet du calcul du coût mensuel** et sont présentées dans les graphiques suivant la typologie de services définie.
- **Le coût mensuel de chaque offre de service Internet fixe est déterminé sur la base des tarifs et des conditions** publiés sur le site Internet au moment de la collecte des données.
- Les **promotions** proposées sur certaines des offres sélectionnées au moment de la collecte des données ne sont pas prises en considération dans le calcul du coût mensuel. En effet, les promotions sont limitées dans le temps et visent en général, un type de consommateurs comme par exemple, nouveaux clients ... Du fait de leurs caractéristiques (durée limitée, type de clients...), elles ne sont pas applicables à l'ensemble des consommateurs. Néanmoins, le calcul des coûts incluant les offres promotionnelles de services Internet fixe est présenté à la suite des graphiques dans des paragraphes dédiés.  
Les offres ayant fait l'objet d'une promotion lors de la collecte des données sont identifiées par un astérisque dans les graphiques.
- La **durée minimale d'engagement contractuel** des offres de services Internet fixe est généralement définie à 24 mois dans les offres, sauf pour un prestataire dont la durée minimale

est de 12 mois. La durée d'engagement de 24 mois a donc été appliquée dans les calculs des coûts mensuels de toutes les offres. La prise en compte de la durée d'engagement dans les calculs des coûts mensuels permet de mensualiser les frais uniques et les frais de location / d'achat de modem / router.

- Concernant les **services mobiles**, seuls Eltrona et Orange proposent une offre groupée incluant les services mobiles. Pour les autres, une offre de services mobiles correspondant au niveau de consommation défini (appel, SMS et Internet mobile) a été retenue ; il s'agit d'un abonnement avec une tarification post-paid sans appareil.
- Les calculs des coûts des services mobiles (appels, SMS et Internet mobile) sont effectués en considérant les principes énoncés notamment dans la réglementation européenne en vigueur concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.
- Les offres d'accès Internet fixe sans fil de type « fix wireless access », dites box 4G, ne sont pas retenues dans la présente étude.
- Cette étude porte uniquement sur **les aspects tarifaires des offres proposées** par les prestataires de services sur le marché des télécommunications. Les caractéristiques concernant la qualité de service (helpdesk, indisponibilité du réseau, vitesses réelles, éligibilité des offres...) ou des fonctionnalités complémentaires telles que possibilité d'identification du numéro d'appel ou d'appels en conférence pour la téléphonie, accès à des points public WiFi, nombre de chaînes et caractéristiques des bouquets de télévision... ne sont pas prises en compte dans l'examen des plans tarifaires.
- L'intitulé des offres reprises dans les graphiques est défini comme suit : « Nom du prestataire - Nom de l'offre / vitesse descendante affichée + Offre de télévision (si offre non groupée) + Offre de services mobiles (si offre non groupée) ».

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

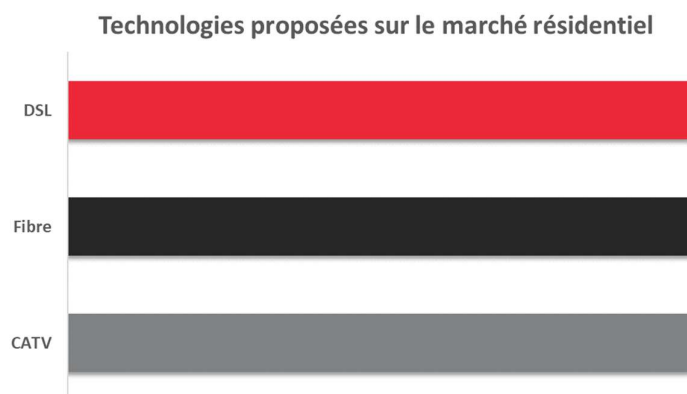
---

### 2.1. Principes de calcul des coûts mensuels

- Le **coût mensuel** calculé comprend le tarif mensuel de l'offre Internet fixe auquel s'ajoute le tarif de chacun des services additionnels (téléphonie fixe / télévision / services mobiles). **Pour les offres groupées, le coût mensuel comprend le tarif unique de l'ensemble des services compris** dans l'offre donnée. Y sont ajoutés les frais uniques.
- Les **frais uniques** liés à un service donné sont repris et proratisés sur 24 mois dans les calculs mensuels. Ceci concerne notamment les **frais d'installation et d'activation d'un service** ainsi que la location ou l'achat **du modem / router** d'accès à l'Internet fixe, de télévision.
- L'offre de **service de télévision** de base est prise en compte pour les calculs des coûts mensuels, indépendamment du nombre de canaux TV et des services annexes tels que l'enregistrement ou la diffusion retardée.
- Les frais de raccordement, souvent liés à une intervention d'un technicien à l'adresse du client ne sont pas pris en compte dans les calculs dans la mesure où la situation peut diverger d'un client à l'autre.
- Les calculs des coûts mensuels des services mobiles ont été effectués selon les principes « **Roam like at Home** » énoncés dans le règlement (UE) n°531/2012 portant sur l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.
- Les **prix mentionnés sont TVA comprise** afin de refléter le coût réellement supporté par le client final.

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

Les technologies sur lesquelles est fondée la sélection des offres, sont identifiées dans les graphiques par différentes couleurs :



### 2.2.1. Type de service 1P : Internet fixe

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

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

Les prestataires Luxembourg Online, Post Telecom, Tango / Proximus, Visual Online ne proposent pas d'offre de service single play Internet fixe : Les offres d'accès Internet fixe commercialisées sont combinées au service de téléphonie fixe. Or ces offres sont établies suivant une facturation de type « pay as you go », c'est-à-dire que le consommateur paie ce service suivant le niveau d'usage qu'il en fait. Dans le cas de type de service Internet fixe single play, la consommation en téléphonie fixe est donc nulle. Dans un objectif de représentativité de l'offre globale de service Internet fixe proposée sur le marché de détail, ces offres sont également reprises pour ce type de service 1P et présentées dans les graphiques ci-dessous.

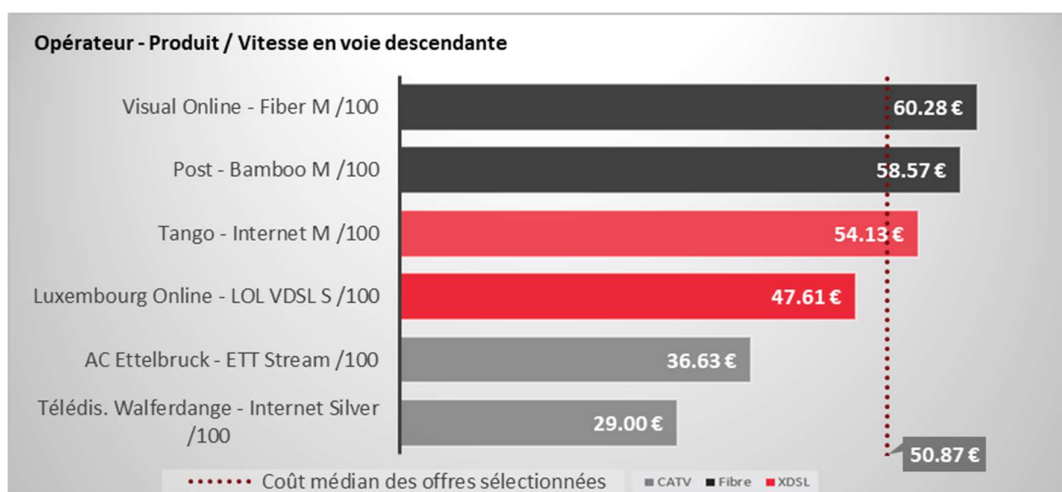
#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Certaines offres présentées dans les graphiques ont fait l'objet d'une **action promotionnelle** lors de la collecte des données en février 2022. De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en considération dans les calculs des coûts mensuels présentés dans les graphiques. Elles sont documentées dans un paragraphe dédié dans chacune des parties ci-après.

Enfin, le consommateur est invité à consulter le prestataire de service concerné afin de s'assurer de **l'éligibilité de son adresse** pour une offre donnée.

### 2.2.1.1. Type de service 1PV2 : Internet fixe - V2 = 100 Mbps

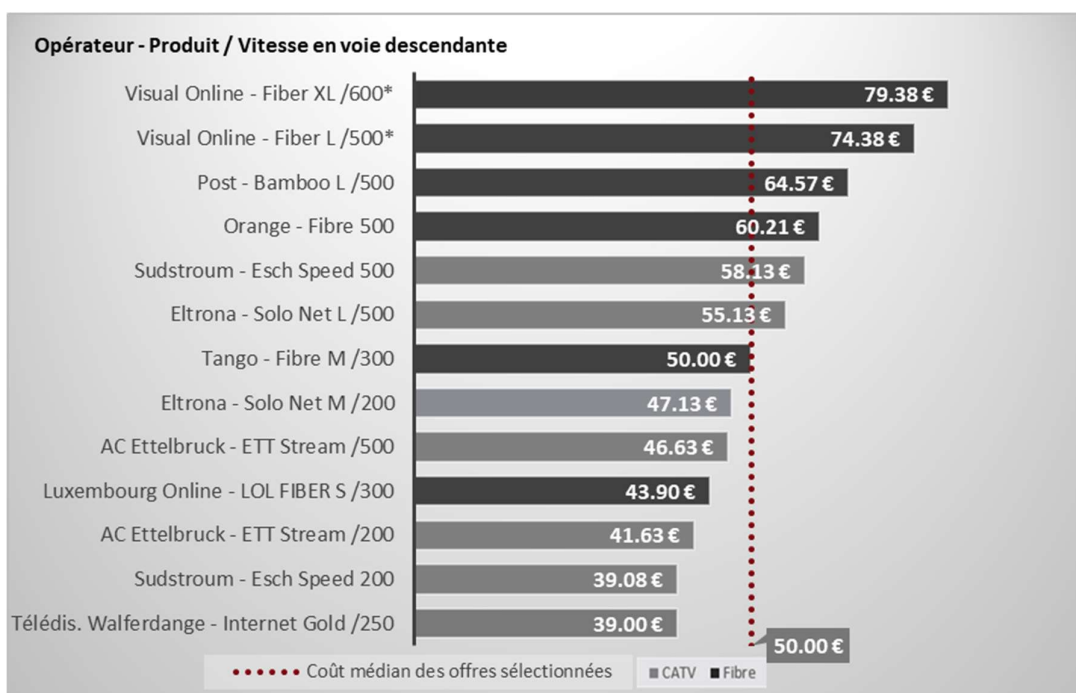
Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 1PV2 est de 50.87 EUR. L'offre la moins chère est à 29.00 EUR et l'offre la plus chère est à 60.28 EUR, soit un écart de 108 %.



Les offres des quatre prestataires, à savoir Luxembourg Online, Post Telecom, Tango / Proximus, Visual Online, reprises dans le graphique ci-dessus, incluent les services Internet fixe et de téléphonie fixe (forfait de communications inclus ou non).

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 1PV3 est de 50.00 EUR. L'offre la moins chère est à 39.00 EUR et l'offre la plus chère est à 79.38 EUR, soit un écart de 104 %.



Les offres des quatre prestataires, à savoir Luxembourg Online, Post Telecom, Proximus / Tango, Visual Online, reprises dans le graphique ci-dessus, incluent les services Internet fixe et de téléphonie fixe.

#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

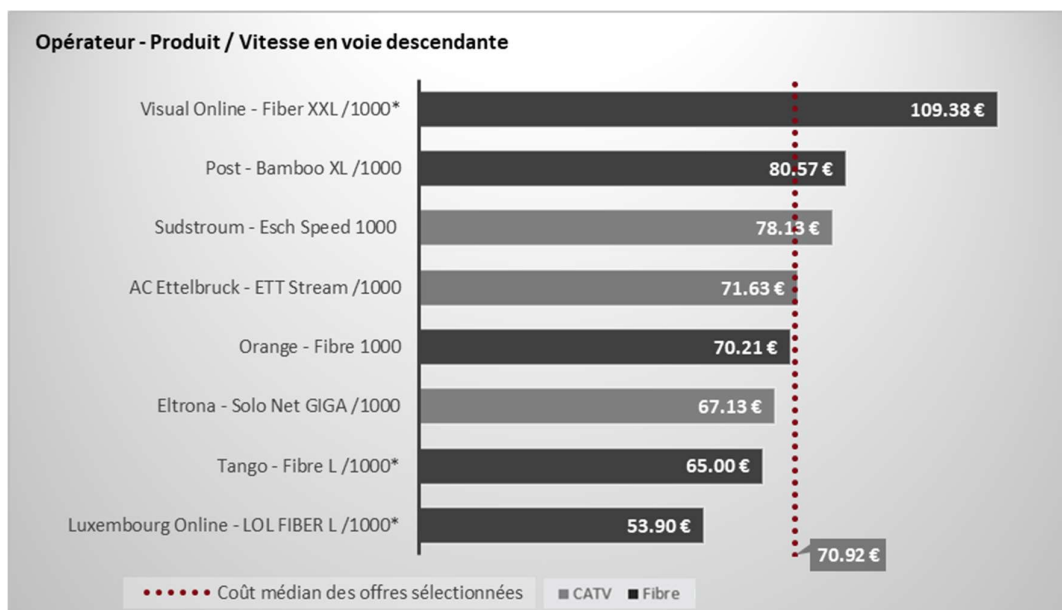
Deux offres sélectionnées pour le type de service 1PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 8.1 % à 24.1 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Visual Online - Fiber XL / 600	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 49.90 €/mois sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription de l'offre Fiber XL	60.28 €	19.10 € - 24.1 %
Visual Online - Fiber L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 58.00 €/mois sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription de l'offre Fiber L	68.38 €	6.00 € - 8.1 %

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 1PV4 est de 70.92 EUR. L'offre la moins chère est à 53.90 EUR et l'offre la plus chère est à 109.38 EUR, soit un écart de 103 %.



Les offres des quatre prestataires, à savoir Luxembourg Online, Post Telecom, Tango / Proximus, Visual Online, reprises dans le graphique ci-dessus, incluent les services Internet fixe et de téléphonie fixe.

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 1PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel de l'offre concernées de 8.1 % à 31.4 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 1000	<b>Durée :</b> jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions :</b> 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 49.90 €/mois d'une durée de 24 mois	49.53 €	4.37 € - 8.1 %
Tango - Fibre L / 1000	<b>Durée :</b> jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions :</b> 15.00 €/mois pendant 6 mois puis 60.00 €/mois	53.75 €	11.25 € - 17.3 %
Visual Online - Fiber XXL / 1000	<b>Durée :</b> jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions :</b> Prix promotionnel de 75.00 € sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription d'une offre Fiber XXL	75.00 €	34.38 € - 31.4 %

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

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

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

### TÉLÉPHONIE FIXE

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

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

Les prestataires Luxembourg Online, Post Telecom, Tango / Proximus, Visual Online commercialisent des offres double-play, services Internet fixe et téléphonie fixe. Ces offres établies suivant une facturation de type « pay as you go », sont complétées par une **option en téléphonie fixe** qui correspond au niveau d'usage du profil de consommation. Cela permet d'assurer le coût mensuel le plus bas pour la consommation de ce service. L'offre d'Eltrona est également complétée d'une option en téléphonie fixe.

Les offres single play d'accès Internet fixe des prestataires Antenne collective d'Ettelbruck, Orange, Sudstroum, Télédistribution Walferdange sont complétées par le service de téléphonie fixe.

### ACTIONS PROMOTIONNELLES

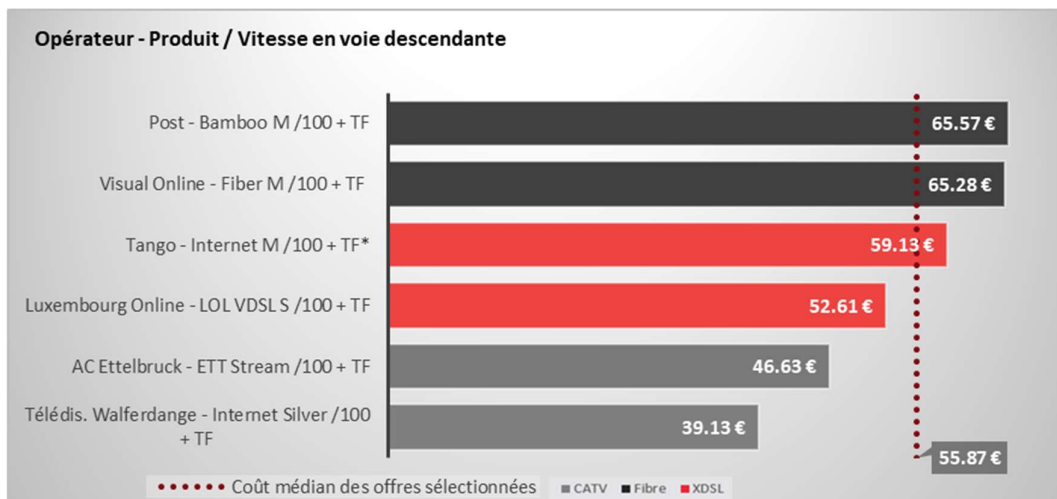
Certaines offres présentées dans les graphiques ont fait l'objet d'une **action promotionnelle** lors de la collecte des données en février 2022. De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en considération dans les calculs des coûts mensuels présentés dans les graphiques. Elles sont néanmoins identifiées par un astérisque et documentées dans un paragraphe dédié dans chacune des parties ci-après.

Enfin, le consommateur est invité à consulter le prestataire de service concerné afin de s'assurer de **l'éligibilité de son adresse** pour une offre donnée.



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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 2PV2 est de 55.87 EUR. L'offre la moins chère est à 39.13 EUR et l'offre la plus chère est à 65.57 EUR, soit un écart de 68 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

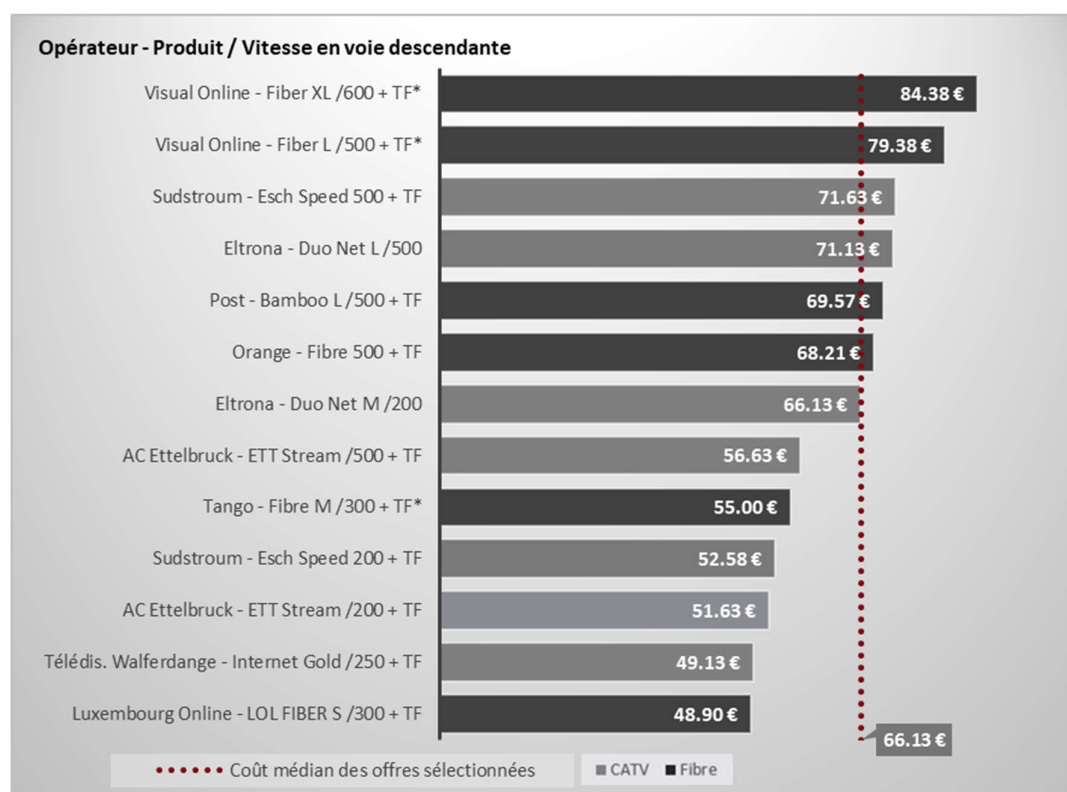
Une offre sélectionnée pour le type de service 2PV2 a fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'action promotionnelle concerne l'option appliquée pour le service de téléphonie fixe et réduit le coût mensuel de 0.75 EUR, soit 1.3 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Internet M / 100	<b>Durée</b> : non communiqué <b>Conditions</b> : Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe): 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois	58.38 €	0.75 € - 1.3 %

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 2PV3 est de 66.13 EUR. L'offre la moins chère est à 48.90 EUR et l'offre la plus chère est à 84.38 EUR, soit un écart de 73 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 2PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

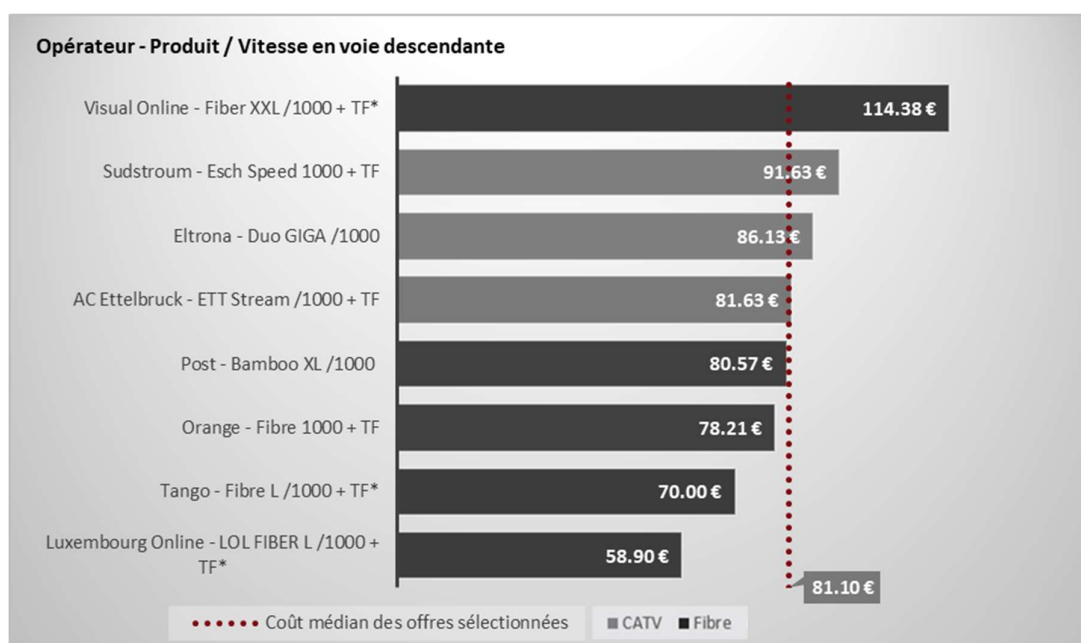
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.4 % à 34.9 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre M / 300	<b>Durée :</b> jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions :</b> Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe): 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois	54.25 €	0.75 € - 1.4 %

Visual Online - Fiber XL / 600	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 49.90 €/mois sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription de l'offre Fiber XL	54.90 €	29.48 € <b>- 34.9 %</b>
Visual Online - Fiber L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 58.00 €/mois sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription de l'offre Fiber L	73.38 €	6.00 € <b>- 7.7 %</b>

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 2PV4 est de 81.10 EUR. L'offre la moins chère est à 58.90 EUR et l'offre la plus chère est à 114.38 EUR, soit un écart de 94 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 2PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 0.7 % à 21.0 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions</b> : 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 49.90 €/mois d'une durée de 24 mois	54.53 €	4.37 € - 7.4 %
Tango - Fibre L / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions</b> : 15.00 €/mois pendant 6 mois puis 60.00 €/mois + Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe): 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois (4.25 €/mois sur 24 mois)	69.50 €	0.50 € - 0.7 %
Visual Online - Fiber XXL / 1000	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 75.00 € sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription d'une offre Fiber XXL	90.38 €	24.00 € - 21.0 %

### 2.2.3. Type de service 3P : Internet fixe + Téléphonie fixe + Télévision

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

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

#### TÉLÉPHONIE FIXE

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

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

Les prestataires Luxembourg Online, Post Telecom, Tango / Proximus, Visual Online commercialisent des offres double-play incluant les services Internet fixe et téléphonie fixe. Les offres incluant initialement une facturation de type « pay as you go » sont complétées par une **option en téléphonie fixe** qui correspond au niveau d'usage du profil de consommation. Cela permet d'assurer le coût mensuel le plus bas pour la consommation de ce service. L'offre d'Eltrona est également complétée d'une option en téléphonie fixe.

Les offres single play d'accès Internet fixe des prestataires Antenne collective d'Ettelbruck, Orange, Sudstroum, Télédistribution Walferdange sont complétées par le service de téléphonie fixe.

#### TÉLÉVISION

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

Le prestataire Orange ne propose pas d'offre correspondant à ce type de service, ni d'offre de services de télévision pouvant être combinée à l'offre Internet fixe. De fait, le service télévision est uniquement repris dans l'offre triple-play Internet fixe + TV + Services mobiles.

#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

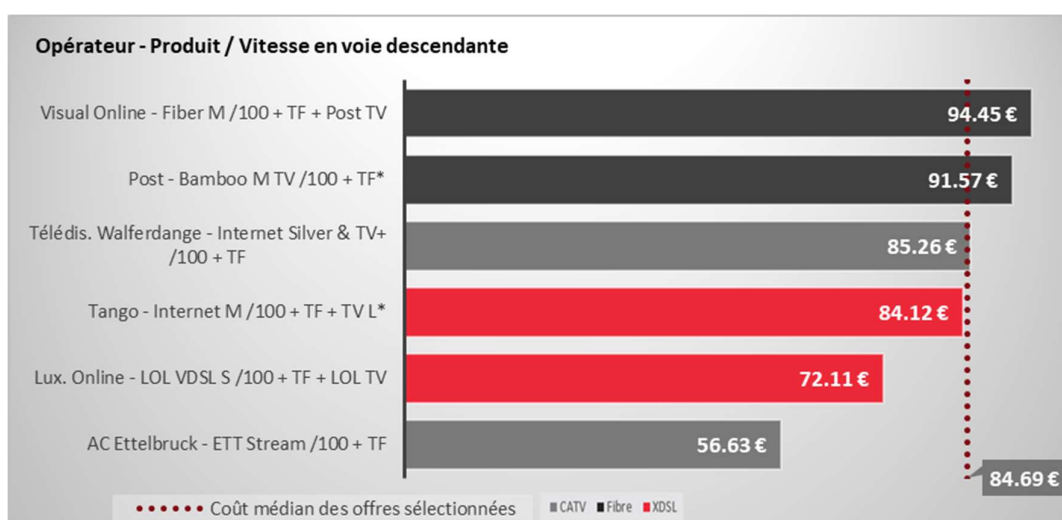
Certaines offres présentées dans les graphiques ont fait l'objet d'une **action promotionnelle** lors de la collecte des données en février 2022. De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en considération dans les calculs des coûts

mensuels présentés dans les graphiques. Elles sont néanmoins identifiées par un astérisque et documentées dans un paragraphe dédié dans chacune des parties ci-après.

Enfin, le consommateur est invité à consulter le prestataire de service concerné afin de s'assurer de l'**éligibilité de son adresse** pour une offre donnée.

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 3PV2 est de 84.69 EUR. L'offre la moins chère est à 56.63 EUR et l'offre la plus chère est à 94.45 EUR, soit un écart de 67 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Deux offres sélectionnées pour le type de service 3PV2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

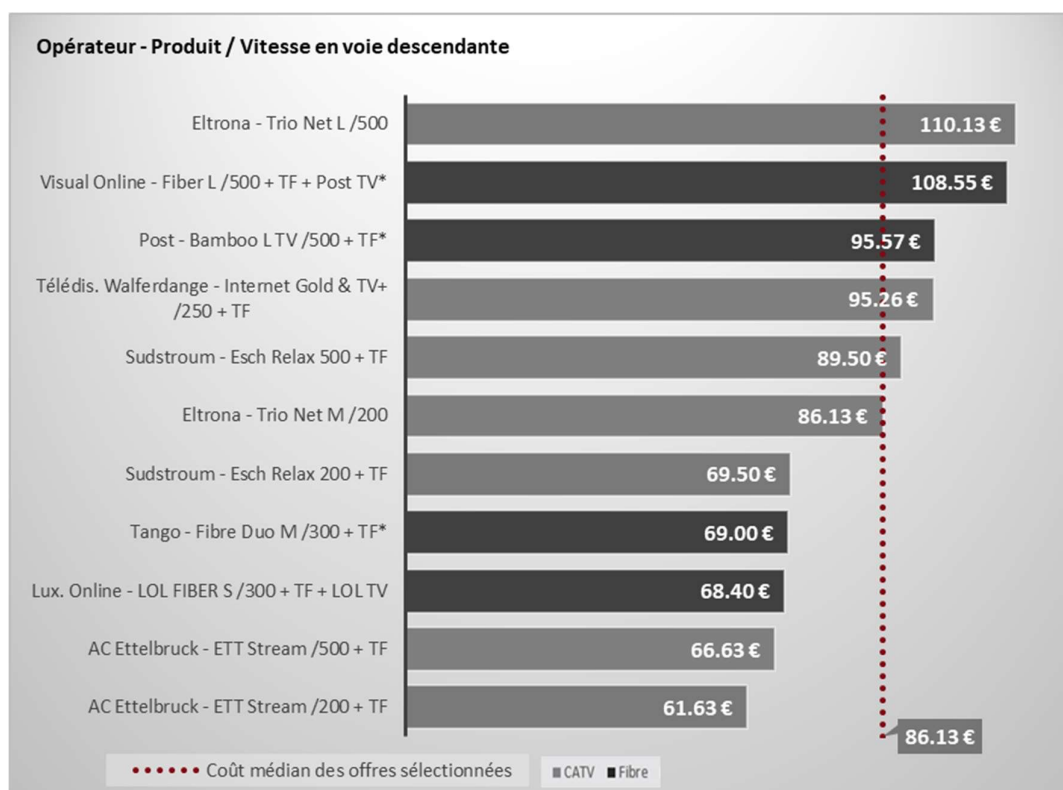
L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 2.4 % à 4.6 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Internet M / 100 + TV L	<b>Durée :</b> jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions :</b> 15.00 €/mois pendant 6 mois puis 60.00 €/mois + Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe) : 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois (4.25 €/mois sur 24 mois) + Tango TV : 0.00 € pendant 3 mois, puis 24.99 €/mois	80.24 €	3.87 € - 4.6 %

Post - Bamboo M TV / 100	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2022	89.41 €	2.17 €
	<b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 51.99 €/mois de la date de souscription (à partir de février 2022) jusqu'au 30.04.2022 puis 77.99 €/mois		- 2.4 %

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 3PV3 est de 86.13 EUR. L'offre la moins chère est à 61.63 EUR et l'offre la plus chère est à 110.13 EUR, soit un écart de 79 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

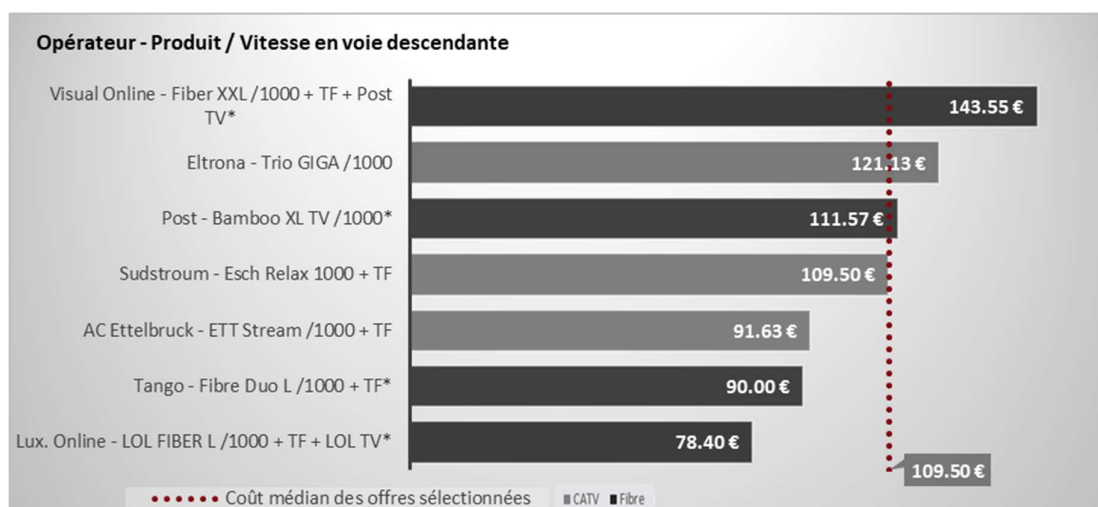
Trois offres sélectionnées pour le type de service 3PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.1 % et 5.5 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre M / 300	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe): 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois	68.25 €	0.75 € - 1.1 %
Post - Bamboo L TV / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 57.99 €/mois de la date de souscription (à partir de février 2022) jusqu'au 30.04.2022 puis 83.99 €/mois	93.41 €	2.17 € - 2.3 %
Visual Online - Fiber L / 500	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 58.00 €/mois sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription de l'offre Fiber L	102.55 €	6.00 € - 5.5 %

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 3PV4 est de 109.50 EUR. L'offre la moins chère est à 78.40 EUR et l'offre la plus chère est à 143.55 EUR, soit un écart de 83 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Quatre offres sélectionnées pour le type de service 3PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.



L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 2.3 % à 16.8 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 1000+ LOL TV	<b>Durée :</b> jusqu'au 30.03.2022 <b>Conditions :</b> 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 49.90 €/mois + TV: 0.00 €/mois pendant 3 mois puis 15.00 €/mois	71.59 €	6.81 € - 8.7 %
Tango - Fibre Duo L / 1000	<b>Durée :</b> jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions :</b> 30.00 €/mois pendant 3 mois puis 80.00 €/mois + Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe): 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois (4.25 €/mois sur 24 mois)	76.75 €	13.25 € - 14.7 %
Post - Bamboo XL TV / 1000	<b>Durée :</b> jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions :</b> Prix promotionnel de 73.99 €/mois de la date de souscription (à partir de février 2022) jusqu'au 30.04.2022 puis 104.99 €/mois	108.99 €	2.58 € - 2.3 %
Visual Online - Fiber XXL / 1000	<b>Durée :</b> jusqu'au 28.02.2022 <b>Conditions :</b> Prix promotionnel de 75.00 €/mois sur la durée du contrat pour toute nouvelle souscription d'une offre Fiber XXL	119.55 €	24.00 € - 16.8 %

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

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

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

### TÉLÉPHONIE FIXE

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

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

Les prestataires Luxembourg Online, Post Telecom, Tango / Proximus, Visual Online commercialisent des offres double-play incluant les services Internet fixe et téléphonie fixe. Les offres incluant initialement une facturation de type « pay as you go » sont complétées par une **option en téléphonie fixe** qui correspond au niveau d'usage du profil de consommation. Cela permet d'assurer le coût mensuel le plus bas pour la consommation de ce service. L'offre d'Eltrona est également complétée d'une option en téléphonie fixe.

Les offres single play d'accès Internet fixe des prestataires Antenne collective d'Ettelbruck, Orange, Sudstroum, Télédistribution Walferdange sont complétées par le service de téléphonie fixe.

### TÉLÉVISION

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

### SERVICES MOBILES

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

Consommation	Description
Appel national/roaming - mobile vers mobile	300 minutes
Appel international - mobile vers mobile	60 minutes
SMS national/roaming	150 SMS
Internet mobile	8 GB

Certains prestataires actifs sur le marché des services Internet fixe n'offrent pas de services mobiles et ne sont donc pas repris dans cette partie qui inclut, en plus des services Internet fixe, de téléphonie fixe et de télévision, les services mobiles. Il s'agit des prestataires Sudström, Télédistribution Walferdange, Antenne Collective d'Ettelbruck et Visual Online.

**Les prestataires de services de télécommunication de l'échantillon, actifs sur le marché des services mobiles, à savoir Eltrona Interdiffusion, Luxembourg Online, Orange, Post Telecom et Tango, ne proposent pas d'offre groupée quadruple-play. Il est cependant possible d'ajouter une offre de services mobiles pour compléter les offres triple-play ou la combinaison de services Internet fixe qu'ils commercialisent. Pour quatre prestataires concernés, l'offre de services mobiles, dont le forfait en Internet mobile se rapproche du niveau de consommation de données mobiles défini dans le profil de consommation présenté ci-dessus, a été retenue pour le calcul du coût mensuel de la combinaison des quatre services de télécommunication. Ainsi, le niveau du forfait des quatre offres retenues se situe entre 10 GB et 15 GB avec un tarif compris entre 30.00 EUR et 38.00 EUR<sup>7</sup>. Le prestataire Orange commercialise une offre triple-play (Internet fixe, télévision et services mobiles), dont le forfait Internet mobile de 27 GB est nettement supérieur au niveau de consommation défini dans le profil. Cette offre triple-play est donc retenue pour le calcul du coût mensuel du type de service 4P, indépendamment du niveau de consommation défini dans le profil.**

#### ACTIONS PROMOTIONNELLES

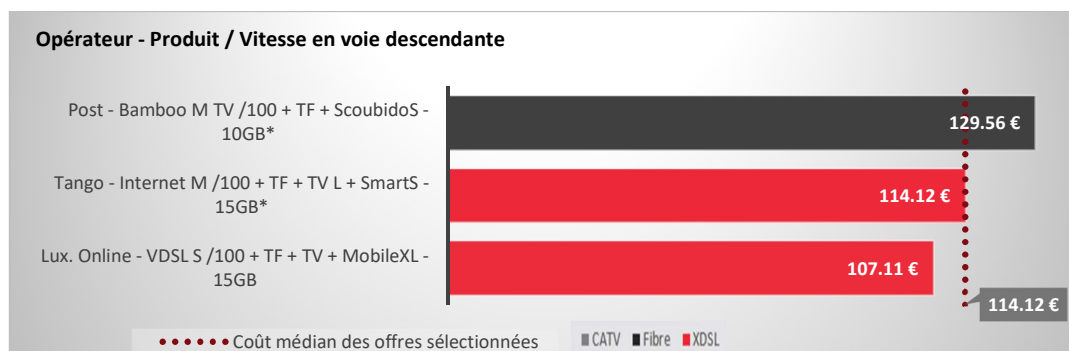
Certaines offres présentées dans les graphiques ont fait l'objet d'une **action promotionnelle** lors de la collecte des données en février 2022. De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en considération dans les calculs des coûts mensuels présentés dans les graphiques. Elles sont néanmoins identifiées par un astérisque et documentées dans un paragraphe dédié dans chacune des parties ci-après.

Enfin, le consommateur est invité à consulter le prestataire de service concerné afin de s'assurer de **l'éligibilité de son adresse** pour une offre donnée.

<sup>7</sup> Plus précisément, le tarif des offres retenues est le suivant : Tango (30.00 EUR / 15 GB) – Luxembourg Online (35.00 EUR / 15 GB) - Post Telecom (37.99 EUR / 10 GB) – Eltrona (38.00 EUR / 10 GB), suivant les données collectées du 3 au 21 janvier 2022.

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 4PV2 est de 114.12 EUR. L'offre la moins chère est à 107.11 EUR et l'offre la plus chère est à 129.56 EUR, soit un écart de 21 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

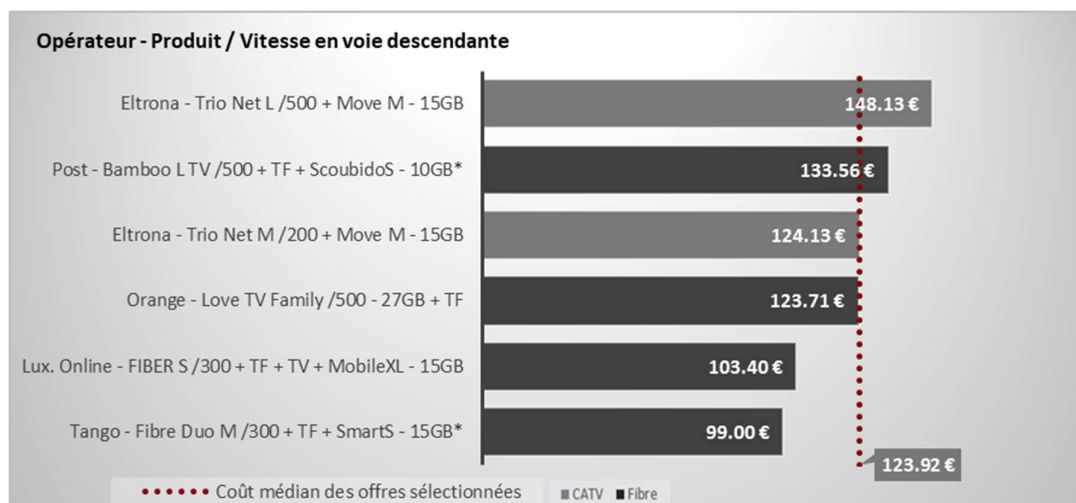
Deux offres sélectionnées pour le type de service 4PV2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire très faiblement le coût mensuel de l'offre concernée entre 0.8 % et 1.7 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Internet M / 100 + Tango TV L + Smart S	<b>Durée</b> : jusqu'au 22.03.2021 <b>Conditions</b> : Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe): 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois (4.20 €/mois sur 24 mois)	94.37 €	0.75 € - 0.8 %
Post - Bamboo M TV / 100 + SCUBIDOO S	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 51.99 €/mois de la date de souscription (à partir de février 2022) jusqu'au 30.04.2022 puis 77.99 €/mois	127.40 €	2.17 € - 1.7 %

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

Le coût mensuel médian des offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 est 123.92 EUR. L'offre la moins chère est 99.00 EUR et l'offre la plus chère est 148.13 EUR, soit un écart de 50 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

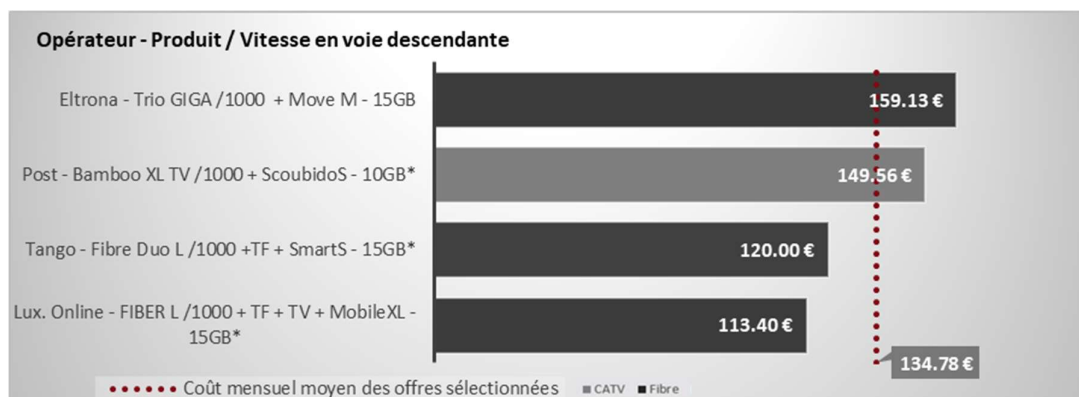
Deux offres sélectionnées pour le type de service 4PV3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire très faiblement le coût mensuel des offres concernées de 0.8 % à 1.6 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre Duo M / 300 + Smart S	<b>Durée</b> : jusqu'au 28.02.2021 <b>Conditions</b> : Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe) : 2.00 € pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois	88.25 €	0.75 € - 0.8 %
Post - Bamboo L TV / 500 + SCUBIDOO S	<b>Durée</b> : jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions</b> : Prix promotionnel de 57.99 € de la date de souscription (à partir de février 2022) jusqu'au 30.04.2022 puis 83.99 €/mois	131.40 €	2.17 € - 1.6 %

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

Le coût moyen des offres sélectionnées pour le type de service 4PV4 est de 134.78 EUR. L'offre la moins chère est à 113.40 EUR et l'offre la plus chère est à 159.13 EUR, soit un écart de 40 %.



### ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le type de service 4PV4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en février 2022.

L'application du tarif promotionnel permet de réduire le coût mensuel des offres concernées de 1.7 à 13.7 %.

Prestataire + Offre + Vitesse	Action promotionnelle	Coût mensuel promotion	Réduction mensuelle
Tango - Fibre Duo L / 1000 + Smart S	<b>Durée :</b> jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions :</b> 30.00 €/mois pendant 3 mois puis 80.00 €/mois + Pack Communication Fixe L (Téléphonie fixe) : 2.00 €/mois pendant 6 mois, puis 5.00 €/mois (4.25 €/mois sur 24 mois)	96.75 €	13.25 € - 12.1 %
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 1000 + LOL TV + Mobile L	<b>Durée :</b> jusqu'au 30.03.2022 <b>Conditions :</b> 14.95 €/mois pendant 3 mois puis 49.90 €/mois + TV: 0.00 €/mois pendant 3 mois puis 15.00 €/mois + SM : 15 €/mois pendant 3 mois puis 35 €/mois	97.84 €	15.56 € - 13.7 %
Post - Bamboo XL TV / 1000 + SCOUBIDOO S	<b>Durée :</b> jusqu'au 31.03.2022 <b>Conditions :</b> Prix promotionnel de 73.99 €/mois de la date de souscription (à partir de février 2022) jusqu'au 30.04.2022 puis 104.99 €/mois	146.98 €	2.58€ - 1.7 %

# ANNEXES

## ANNEXE 1 LISTES DES PLANS TARIFAIRES DES SERVICES D'ACCES INTERNET FIXE

### LISTE DES OFFRES DE SERVICE INTERNET FIXE - 1P – collecte des données (février 2022)

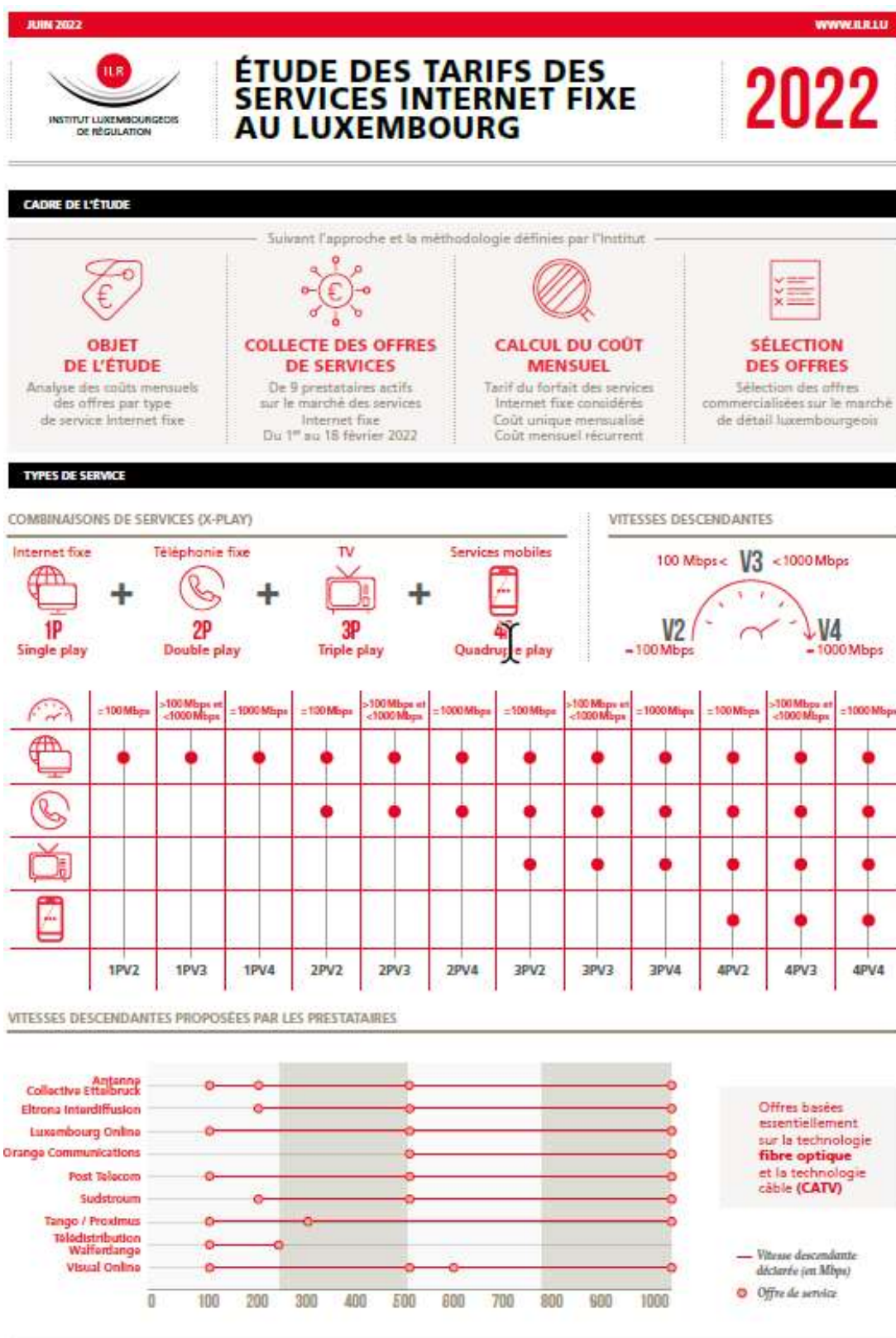
Offre d'accès Internet fixe Prestataire - Offre - Vitesse descendante	Coût mensuel calculé	Fiche signalétique
Antenne Collective d'Ettelbruck - ETT Stream / 100	36.63 €	<a href="https://www.acett.lu/telechargements/">https://www.acett.lu/telechargements/</a>
Antenne Collective d'Ettelbruck - ETT Stream / 200	41.63 €	
Antenne Collective d'Ettelbruck - ETT Stream / 500	46.63 €	
Antenne Collective d'Ettelbruck - ETT Stream / 1000	71.63 €	
Eltrona - Solo Net M / 200	47.13 €	<a href="https://eltrona.lu/fiches-siglaetiques">https://eltrona.lu/fiches-siglaetiques</a>
Eltrona - Solo Net L / 500	55.13 €	
Eltrona - Solo Net XL / 1000	67.13 €	
Luxembourg Online - LOL VDSL S / 100	47.61 €	<a href="https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html">https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html</a>
Luxembourg Online - LOL FIBER S / 300	43.90 €	
Luxembourg Online - LOL FIBER L / 1000	53.90 €	
Orange - Fibre 500	60.21 €	<a href="https://www.orange.lu/fr/informations-legales/documents/fiches-siglaetiques/">https://www.orange.lu/fr/informations-legales/documents/fiches-siglaetiques/</a>
Orange - Fibre 1000	70.21 €	
Post - Bamboo M / 100	58.57 €	<a href="https://business.post.lu/particuliers/conditions-des-offres/fiches-siglaetiques">https://business.post.lu/particuliers/conditions-des-offres/fiches-siglaetiques</a>
Post - Bamboo L / 500	64.57 €	
Post - Bamboo XL / 1000	80.57 €	
Sudstroum - Esch Speed 200	39.08 €	
Sudstroum - Esch Speed 500	58.13 €	
Sudstroum - Esch Speed 1000	78.13 €	
Tango - Internet M / 100	54.13 €	<a href="https://www.tango.lu/fr/particulier/aide-support/documentation-legale/information-produit/fiches-siglaetiques">https://www.tango.lu/fr/particulier/aide-support/documentation-legale/information-produit/fiches-siglaetiques</a>
Tango - Fibre M / 300	50.00 €	
Tango - Fibre L / 1000	65.00 €	
Télédistribution Walferdange - Internet Silver / 100	29.00 €	<a href="http://www.telewalfer.lu/nos-offres/">http://www.telewalfer.lu/nos-offres/</a>
Télédistribution Walferdange - Internet Gold / 250	39.00 €	
Visual Online - Fiber M / 100	60.28 €	<a href="https://www.vo.lu/fr/Support/Data-sheets">https://www.vo.lu/fr/Support/Data-sheets</a>
Visual Online - Fiber L / 500	74.38 €	
Visual Online - Fiber XL / 600	79.38 €	
Visual Online - Fiber XXL / 1000	109.38 €	

**LISTE DES OFFRES GROUPÉES DE SERVICE INTERNET FIXE – collecte des données (février 2022)**

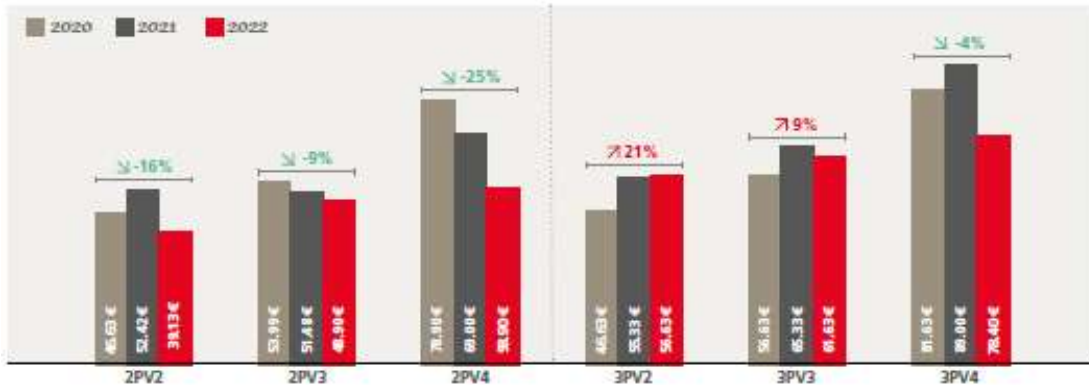
<b>Offre d'accès Internet fixe groupée</b> Prestataire - Offre - Vitesse descendante	<b>Vitesse descendante</b> <b>Mbps</b>	<b>Type de bundle</b>	<b>Coût mensuel calculé</b>
Télédis. Walferdange - Internet Silver & TV+	100	IF + TV	85.257
Télédis. Walferdange - Internet Gold & TV+	250	IF + TV	95.257
Tango - Fibre Duo M /300	300	IF + TF + TV	69.00 €
Tango - Fibre Duo L /1000	1000	IF + TF + TV	90.00 €
Tango - Internet M /100	100	IF + TF	59.13 €
Tango - Fibre M /300	300	IF + TF	55.00 €
Tango - Fibre L /1000	1000	IF + TF	70.00 €
Post - Bamboo M /100	100	IF + TF	65.57 €
Post - Bamboo L /500	500	IF + TF	69.57 €
Post - Bamboo XL /1000	1000	IF + TF	80.57 €
Post - Bamboo M TV /100	100	IF + TF + TV	91.57 €
Post - Bamboo L TV /500	500	IF + TF + TV	95.57 €
Post - Bamboo XL TV /1000	1000	IF + TF + TV	111.57 €
Eltrona - Duo Net M /200	200	IF + TF	66.13 €
Eltrona - Duo Net L /500	500	IF + TF	71.13 €
Eltrona - Duo GIGA /1000	1000	IF + TF	86.13 €
Eltrona - Trio Net M /200	200	IF + TF + TV	86.13 €
Eltrona - Trio Net L /500	500	IF + TF + TV	110.13 €
Eltrona - Trio GIGA /1000	1000	IF + TF + TV	121.13 €
Luxembourg Online - LOL VDSL S /100	100	IF + TF	52.61 €
Luxembourg Online - LOL FIBER S /300	300	IF + TF	48.90 €
Luxembourg Online - LOL FIBER L /1000	1000	IF + TF	58.90 €
Sudstroum - Esch Relax 200	200	IF + TF + TV	69.50 €
Sudstroum - Esch Relax 500	500	IF + TF + TV	89.50 €
Sudstroum - Esch Relax 1000	1000	IF + TF + TV	109.50 €
Visual Online - Fiber M /100	100	IF + TF	65.28 €
Visual Online - Fiber L /500	500	IF + TF	79.38 €
Visual Online - Fiber XL /600	600	IF + TF	84.38 €
Visual Online - Fiber XXL /1000	1000	IF + TF	114.38 €
Visual Online - Fiber M /100 + TF + Post TV	100	IF + TF + TV	94.45 €
Visual Online - Fiber L /500 + TF + Post TV	500	IF + TF + TV	108.55 €
Visual Online - Fiber XXL /1000 + TF + Post TV	1000	IF + TF + TV	143.55 €
Orange - Love TV Family /500 - 27GB + TF	500	IF + TV + SM	123.71 €



## ANNEXE 2 INFOGRAPHIE DES SERVICES INTERNET FIXE - 2022



# ÉVOLUTION DU COÛT DE L'OFFRE LA MOINS CHÈRE PAR TYPE DE SERVICE 2P ET 3P - 2020/2022



## COÛT MENSUEL PAR TYPE DE SERVICE 2P ET 3P

2P	Internet fixe + Téléphonie fixe	Les 3 offres les moins chères
V2	~100 Mbps	39.13 € (XDSL) 46.63 € (CATV) 52.61 € (Fibre)
V3	>100 Mbps et <1000 Mbps	49.90 € (XDSL) 49.13 € (CATV) 51.63 € (Fibre)
V4	~1000 Mbps	58.90 € (XDSL) 70.00 € (CATV) 78.21 € (Fibre)

3P	Internet fixe + Téléphonie fixe + TV	Les 3 offres les moins chères
V2	~100 Mbps	56.63 € (XDSL) 72.11 € (CATV) 84.12 € (Fibre)
V3	>100 Mbps et <1000 Mbps	61.63 € (XDSL) 66.63 € (CATV) 68.40 € (Fibre)
V4	~1000 Mbps	78.40 € (XDSL) 90.00 € (CATV) 91.63 € (Fibre)

## CÔTÉ CONSOMMATEUR

Pour sélectionner l'offre de services Internet fixe qui vous correspond le mieux, identifiez :

- vos besoins réels
- la vitesse descendante
- les fonctionnalités souhaitées

A l'échéance de votre contrat :

- comparez les offres commercialisées
- optez pour un contrat plus avantageux

Des économies sur votre contrat de services Internet fixe peuvent être réalisées.



Les vitesses d'accès en Internet fixe des nouvelles offres commercialisées sont revues en général à la hausse.

17, RUE DU FOSSÉ · ADRESSE POSTALE · L-2922 LUXEMBOURG · T +352 28 228 228 · INFO@ILR.LU

WWW.ILR.LU



