

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en
Belgique [Tarifs appliqués le 1^o mars 2016]**

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION GENERALE	3
- Contexte	3
- Mises en garde méthodologiques	3
- Offres incluses	4
- Frais inclus	7
- Résultats	7
RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE	10
1. Téléphonie mobile.....	10
1.1. Téléphonie mobile postpaid.....	11
1.1.1. Profil 1 : Faible consommation postpaid.....	11
1.1.3 Profil 3 : Consommation moyenne postpaid avec données.....	14
1.1.4 Profil 4 : Utilisation du smartphone postpaid	15
1.2. Téléphonie mobile prepaid	17
1.2.1. Profil 1 : Faible consommation prepaid	17
1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne prepaid	18
1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes prepaid.....	20
2. Téléphonie fixe	22
2.1 Profil 1 : Faible consommation.....	23
2.2. Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end	24
2.3. Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine	26
2.4. Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end	27
2.5. Profil 5 : Consommation élevée, en journée durant la semaine.....	29
3. Internet fixe (avec abonnement).....	31
3.1. Profil 1 : Faible consommation.....	32
3.2. Profil 2 : Consommation moyenne « avec une faible exigence en matière de vitesse ».....	33
3.3. Profil 3 : Consommation moyenne « avec une haute exigence en matière de vitesse »	34
3.4 Profil 4 : Consommation élevée	36
4. Pack triple play fixe.....	38
4.1 Profils 1 et 2: Consommation faible à moyenne	38
4.2 Profil 3 : Consommation « moyenne haute ».....	41
4.3 Profil 4 : Consommation élevée	42

INTRODUCTION GENERALE

- Contexte

1. L'IBPT publie une comparaison tarifaire nationale portant sur les prix des services nationaux et sur les opérateurs et fournisseurs de service actuellement actifs sur le marché résidentiel belge. Cette comparaison se base sur les produits correctement introduits dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be.
2. Les opérateurs concernés ont été associés à la présente comparaison nationale des tarifs de télécommunications en Belgique. Ils ont en particulier eu l'occasion de formuler des remarques sur les résultats de la comparaison concernant leurs propres plans tarifaires.

- Mises en garde méthodologiques

3. Cette comparaison nationale porte exclusivement sur les aspects tarifaires des produits actuellement offerts sur le marché résidentiel belge des télécommunications, à l'exclusion notamment de toute considération concernant la qualité de service¹ ou des fonctionnalités connexes².
4. Pour chacun des profils étudiés, la présente comparaison permet de comparer l'éventail des offres disponibles sur le marché répondant au minimum aux critères requis³, en prenant ou non en compte les promotions disponibles sur le marché résidentiel, **qu'elles soient ou non applicables à l'ensemble des consommateurs**. Par conséquent, chacun des vingt profils étudiés sera potentiellement traduit par deux graphes : l'un classant les offres sans faire jouer l'effet des promotions (en bleu), l'autre reflétant au contraire l'effet des promotions sur le classement des offres (en turquoise).
5. Certaines des promotions sont des promotions dites conditionnelles c'est-à-dire les promotions auxquelles le consommateur peut accéder pour autant qu'il réponde à l'une ou l'autre condition. **L'IBPT insiste sur l'importance pour les consommateurs de toujours vérifier s'ils remplissent de telles conditions et peuvent dès lors accéder aux dites promotions avant de s'engager auprès de l'opérateur de leur choix.**

¹ Par exemple la couverture géographique des réseaux mobiles ou la corrélation entre vitesses réelles et vitesses nominales pour les produits d'accès large bande.

² Par exemple : les possibilités d'identification du numéro d'appel et d'appels en conférence en téléphonie ; l'accès à des points Wi-Fi, les anti-virus et la mise à disposition de boîtes mail pour les produits large bande ; le mode « multiscreen », les fonctionnalités du décodeur (double tuner, disque dur), les bouquets thématiques et la VoD en télévision numérique.

³ Les offres répondants aux profils étudiés peuvent y répondre strictement ou, au contraire, offrir des fonctionnalités supplémentaires et/ou une qualité de services plus large, le critère du classement repose cependant uniquement sur le critère de coût mensuel moyen calculé sur base d'un amortissement de 36 mois en fixe et de 12 mois en mobile.

Parmi les conditions susceptibles d'être imposées pour pouvoir bénéficier de ces promotions conditionnelles, l'IBPT a relevé les exemples actuels suivants sans que cette liste soit limitative :

- Être un nouveau client de l'opérateur ;
- Être un nouveau client pour le service concerné chez cet opérateur ;
- Être au contraire un client existant de l'opérateur ;
- Appartenir à une certaine catégorie socio-professionnelle du public.

6. Les classements des différents produits et opérateurs présentés dans cette comparaison sous forme de graphiques ne préjugent aucunement de la qualité de service correspondant à ces produits. **Il est possible que les attentes d'un consommateur déterminé soient mieux rencontrées par un produit un peu plus cher mais incluant des fonctionnalités additionnelles ou offrant une meilleure qualité de service (par exemple la disponibilité d'un service de helpdesk).**
7. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la photographie prise le 1^{er} mars 2016 sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. Par photographie, il convient d'entendre qu'à la date précitée, l'IBPT a entré les profils de consommation dans le simulateur tarifaire et analysé les résultats produits à cette date. Le marché étant très dynamique, la comparaison des plans offerts par les opérateurs peut varier rapidement en fonction notamment des multiples promotions, par nature temporaires, et du lancement de nouveaux plans tarifaires. **Cela signifie donc que toute publication d'une comparaison des tarifs risque de contenir des plans tarifaires dépassés par l'évolution très rapide du marché.**
8. L'attention est attirée sur le fait que la durée d'engagement contractuel peut varier selon les opérateurs et les produits : dans certains cas, il peut s'agir de contrats à durée indéterminée, résiliables sans frais à tout moment, tandis que d'autres contrats ne peuvent être résiliés sans frais qu'après le délai légal de six mois.

- Offres incluses

9. Cette comparaison ne concerne que les produits de télécommunications destinés aux consommateurs privés résidentiels et ne préjuge donc en rien de la situation pour les utilisateurs professionnels et les entreprises auxquels les opérateurs proposent d'autres produits spécifiques.
10. Les résultats présentés sont basés sur des profils de consommation standards. Il va de soi qu'un consommateur réel peut avoir un profil de consommation différent et que la comparaison des offres sur le marché peut conduire, pour un usager réel, à des résultats qui s'écartent substantiellement de ceux qui sont présentés dans la comparaison.
11. Dans cette quatrième version de la comparaison, les services suivants ont été pris en considération :
 - a. Services mobiles avec abonnement,
 - b. Services mobiles à prépaiement,
 - c. Téléphonie fixe,
 - d. Internet fixe,
 - e. Offres combinées de type pack triple play fixe (c'est-à-dire des offres composées des services suivants : téléphonie fixe, accès large bande fixe et télévision numérique).

Les profils de consommation définis visent à simuler un large éventail d'utilisations différentes de services de télécommunications sur la base des utilisations réelles des consommateurs.

12. Dans la partie relative aux services mobiles, le 4° profil avec abonnement a été revu à la hausse de la façon suivante:

Profil 4 (2015): Utilisation du smartphone : 300 minutes d'appels, 5.000 SMS, 1 GB de données

Profil 4 (2016): Utilisation du smartphone : 300 minutes d'appels, 5.000 SMS, **3 GB** de données

13. Dans les parties relatives à l' internet fixe et aux offres groupées (*packs*), la vitesse nominale été revue à la hausse de la façon suivante dans le 2° profil:

	VITESSE 2015	VOLUME 2015		VITESSE 2016	VOLUME 2016
PROFIL1	0 Mbps	0 GB	PROFIL1	0 Mbps	0 GB
PROFIL2	20 Mbps	50 GB	PROFIL2	30 Mbps	50 GB
PROFIL3	50 Mbps	50 GB	PROFIL3	50 Mbps	50 GB
PROFIL4	100 Mbps	100 GB	PROFIL4	100 Mbps	100 GB

14. Pour les produits d'accès large bande à l'Internet et les offres groupées de type triple play fixe, seules les vitesses nominales annoncées par les différents opérateurs ont été prises en compte. **Les résultats présentés dans cette comparaison ne préjugent en aucune manière des vitesses réelles dont les utilisateurs peuvent bénéficier en pratique auprès des différents fournisseurs d'accès.**

15. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut parfois fluctuer au cours du temps et s'avérer dans certains cas substantiellement inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur d'accès large bande à Internet. La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs tels que la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, le nombre d'utilisateurs accédant simultanément à Internet dans le voisinage du client, le câblage interne de l'habitation, le matériel informatique employé, etc. **Les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant la signature du contrat, des vitesses réelles dont ils pourront effectivement bénéficier. En effet, l'opérateur est obligé de mentionner dans le contrat l'information relative à la vitesse et au volume réels de transfert⁴.**

16. En ce qui concerne les packs, la portée de cette étude est limitée à la comparaison des seules offres groupées de type triple play fixe commercialisées sous la dénomination « *packs* », « *trio* », ou « *tout-en-un* » dans les différents canaux de vente des opérateurs de télécommunications opérant sur le marché résidentiel belge. En particulier, il convient d'insister sur le fait que la comparaison relative aux packs n'a en aucun cas pour vocation de permettre la comparaison d'offres « *panachées* » que ce soit par le même opérateur ou par des opérateurs différents.

⁴ Voir la décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 relative aux « indicateurs de qualité » : « Complémentaire à ces indicateurs de qualité, les opérateurs visés par la présente décision mettent gratuitement à la disposition de leurs clients, sur leur site web, un outil en ligne capable de donner les vitesses de transmission, déterminées de manière fiable, d'une éventuelle connexion Internet pour une adresse quelconque de raccordement. Les paramètres de vitesses à communiquer sont ceux qui ont été fixés dans la décision de l'IBPT du 4 décembre 2012 ».

17. En matière d'offres combinées de type pack, l'étude porte sur les seuls produits combinant les services de téléphonie fixe, d'accès fixe à large bande à Internet et de télévision numérique car il appert que c'est ce type de produit combiné qui connaît le plus grand succès commercial en Belgique. Toutefois, l'attention est attirée sur le fait qu'il existe d'autres produits combinant plusieurs services qui sont susceptibles de constituer dans certains cas des alternatives intéressantes. C'est le cas en particulier de l'offre fixe d'accès Internet et de télévision numérique lancée le 1/3/2016 par Mobistar (devenu entretemps Orange) en combinaison avec un abonnement mobile : ce nouveau produit offert via les réseaux des câblo-opérateurs (pour ce qui concerne les deux services fixes) peut se substituer à des packs triple play conventionnels avec téléphonie fixe. D'autres opérateurs proposent également des packs intégrant un ou plusieurs abonnements mobiles, lesquels sortent actuellement du champ de cette étude comparative des prix en Belgique. Il conviendra de suivre les développements futurs du marché dans ce domaine et d'envisager une éventuelle adaptation de la portée de la présente étude tarifaire à l'avenir.
18. Les résultats présentés tiennent compte des éléments dynamiques du marché c'est-à-dire des options tarifaires (« add-on ») et des promotions qui étaient en vigueur et activés dans le simulateur tarifaire le jour de la photographie du marché opérée par l'IBPT. Il est à noter que le dynamisme du marché est plus spécifiquement apporté par le jeu des promotions en ce qui concerne les services fixes et par le jeu des options pour les services mobiles.
19. On entend par option tarifaire ou add-on un complément de service qui peut être activé, généralement moyennant paiement supplémentaire, permettant au client d'obtenir une certaine quantité de minutes d'appels, de messages SMS ou de données. **Lorsqu'une option a été utilisée dans un des plans affichés dans cette présente étude, nous le signalons par l'affichage d'un astérisque derrière le nom du plan. Dans certains cas, il se peut même que plus d'une seule option ait été prise en compte pour optimiser le coût d'utilisation du plan tarifaire. De surcroît, une note sous le graphe spécifie quelle(s) option(s) a (ont) été utilisée(s).**
20. Une promotion correspond à un avantage accordé à un client, quel qu'il soit, pour autant qu'il souscrive le contrat avant une certaine date, sur les conditions normales du produit : il s'agit en général d'une réduction sur le montant de l'abonnement accordée pendant un certain nombre de mois ou d'une promotion sur l'activation et/ou l'installation. Dans certains cas, l'obtention de la promotion peut être dépendante de conditions additionnelles, comme par exemple le fait d'être déjà client d'un autre service chez l'opérateur. **Les vingt profils ont été étudiés en faisant ou non jouer l'effet des promotions, ce qui permet dès lors de juger du dynamisme du marché selon le service étudié. Il va de soi que ces promotions sont, par nature, des éléments temporaires et qu'il est donc utile de vérifier la période de validité d'une promotion avant d'éventuellement conclure un contrat pour bénéficier de celle-ci.**
21. Dans un souci de neutralité, cette comparaison présente l'ensemble de l'offre commerciale belge sans préjuger de la couverture territoriale de tel ou tel opérateur. Il est à noter que certains opérateurs ont une couverture territoriale partielle ne desservant pas l'entièreté du territoire national de la Belgique (couverture régionale, couverture communale, couverture locale,...). **Il est donc indispensable que l'utilisateur résidentiel vérifie la disponibilité effective du service pour la localisation géographique de son raccordement avant de s'engager auprès d'un opérateur.**
22. Au moment de la photographie opérée par cette comparaison nationale, le simulateur tarifaire de l'IBPT contenait les nombres suivants de plans tarifaires correspondant aux différents types de profils de la comparaison internationale : 9 plans de 5 opérateurs en téléphonie fixe, 67 plans de 16 opérateurs en mobile avec abonnement, 104 plans de 17 opérateurs en mobile prépayé, 24 plans de 8 opérateurs en accès large bande, 23 plans de 7 opérateurs pour les packs triple play

fixe. Au total, ce sont donc 218 plans tarifaires qui ont été pris en considération dans cette comparaison nationale.

- Frais inclus

23. Dans le cas des services fixes (téléphonie fixe, accès fixe large bande à Internet, pack triple play fixe), il n'est pas tenu compte des éventuels coûts spécifiques pour le raccordement⁵ de l'habitation du client dus en sus des frais d'installation du produit en question.
24. Dans le cas des services mobiles, il n'est pas tenu compte des offres incluant la fourniture d'un équipement terminal subsidié par le fournisseur de service.
25. Les graphiques de la comparaison donnent, dans chaque cas, le coût mensuel moyen d'utilisation, exprimé TVA comprise, du produit en question pour le profil de consommation visé. **Ce coût mensuel moyen intègre des éléments tels que l'abonnement mensuel, la consommation (nombre et type de minutes d'appels téléphoniques, nombre de messages SMS, volume de données échangées avec Internet), les frais d'installation par un technicien⁶ et les frais d'activation⁷, les éventuelles options tarifaires et promotions.**
26. Les éléments non récurrents, comme les frais uniques d'installation et d'activation ou encore les promotions accordant par exemple une réduction de l'abonnement pendant un certain nombre de mois, ont fait l'objet d'un amortissement sur une période de trois ans dans le cas des services fixes et d'une année pour les services mobiles.

- Résultats

27. **Pour chacun des vingt profils de consommation définis par l'IBPT, les graphiques correspondants comparent le plan tarifaire le moins cher de chaque opérateur, et ce pour un maximum de quinze opérateurs ou fournisseurs de service.** Chacun de ces vingt profils a été dédoublé, lorsque cela était nécessaire, afin de percevoir quelle est la dynamique de marché apportée par le jeu des promotions. Ainsi, un même plan pourra être plus ou moins bien classé en fonction de l'effet des promotions. Lorsqu'un plan voit son coût mensuel moyen diminuer du fait d'une promotion, celui-

⁵ Les frais de raccordement correspondent aux frais éventuels supplémentaires, en plus des frais d'installation du produit en question, qui peuvent être réclamés par certains opérateurs pour réaliser le raccordement physique de l'habitation dans le cas où ce raccordement n'existe pas encore (cas d'une nouvelle construction), et dans la mesure où ces frais de raccordement physique ne sont pas déjà inclus dans les frais d'installation standard du produit.

⁶ En ce qui concerne les frais d'installation, deux cas de figures sont possibles: soit le client souhaite effectuer l'installation lui-même soit il souhaite confier cette tâche à un technicien. Le montant à acquitter sera fonction de ce choix. Dans le cadre de la comparaison nationale, il a été décidé que l'utilisateur optait pour une installation effectuée par un technicien.

⁷ Les frais d'activation correspondent au coût répercuté par l'opérateur pour rendre votre service actif. Ceux-ci sont dus pour tout service de télécommunication comportant un élément fixe mais peuvent faire l'objet d'une réduction ou d'une gratuité par l'action d'une promotion temporaire. Le comparateur tarifaire et la présente comparaison nationale tiennent compte de ces types de frais et de promotion.

ci est présenté en turquoise hachuré dans la deuxième série de graphes. Les dénominations du plan et de la promotion appliquée sont ensuite détaillées sous le graphe.

28. L'identification du plan tarifaire le moins cher pour chaque opérateur et chaque profil de consommation a été effectuée sur la base du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. **L'IBPT ne peut être tenu pour responsable d'éventuels plans tarifaires manquants dans le simulateur ou incorrectement encodés. L'IBPT rappelle d'ailleurs que l'introduction correcte par chaque opérateur de tous ses plans tarifaires commercialisés dans cet outil informatique de comparaison constitue une obligation légale dans son chef.**
29. Eu égard à la grande complexité des plans tarifaires pour services de télécommunications, un contrôle manuel, consistant à vérifier en détail le coût réel d'utilisation du produit en fonction de toutes ses spécificités et des paramètres du profil de consommation utilisé, a été effectué par l'IBPT de tous les résultats produits par le simulateur aux fins de cette comparaison. Le cas échéant, des corrections ont été apportées à ces résultats lorsque c'était justifié. Les opérateurs ont eu l'occasion de formuler des remarques sur les résultats de la comparaison concernant leurs propres plans tarifaires sans que ceux-ci ne voient toutefois les résultats des autres opérateurs.
30. Certains plans tarifaires, en particulier pour les services mobiles, se déclinent en plusieurs variantes, par exemple selon la durée de l'engagement contractuel du client, la nature des services inclus dans l'abonnement, le montant de la recharge d'une carte prépayée ou encore en cas de souscription au produit via le web. Dans le simulateur tarifaire, de telles variantes d'un même plan tarifaire sont distinguées en faisant suivre la dénomination du plan par la mention appropriée entre parenthèses. Le même procédé a été employé dans la présente comparaison nationale. Si le plan nécessite l'activation d'une option (add-on) pour le profil étudié, la dénomination de ce plan est suivie d'un astérisque et d'une note en bas de graphe détaillant le(s) add-on(s) activé(s).
31. Pour chaque profil, seuls ont été retenus les plans tarifaires dont le coût mensuel moyen n'est pas supérieur à trois fois le coût mensuel moyen de la moyenne des 3 plans tarifaires les moins chers, et ce en vue d'écarter des résultats des plans tarifaires non pertinents car totalement inadaptés au profil de consommation en question. Pour les profils mobiles, ce critère a conduit à retenir les nombres de plans suivants :
 - Profil 1 avec abonnement: 15 plans retenus ;
 - Profil 2 avec abonnement : 8 plans retenus ;
 - Profil 3 avec abonnement : 14 plans retenus ;
 - Profil 4 avec abonnement : 7 plans retenus ;

 - Profil 1 prepaid : 15 plans retenus ;
 - Profil 2 prepaid : 15 plans retenus ;
 - Profil 3 prepaid : 9 plans retenus.
32. L'ensemble des plans analysés en services fixes (plans en téléphonie fixe, plans en internet fixe et plans en packs triple play) ont quant à eux tous été retenus. Dans la cas des packs triple play fixes, certains opérateurs permettent à l'utilisateur d'opter pour la location ou pour l'achat du décodeur. Le simulateur tarifaire effectue automatiquement un calcul de minimisation des coûts afin de proposer la solution la plus avantageuse pour le consommateur. Le cas échéant, les solutions de location et d'achat du décodeur sont comparées en effectuant le calcul suivant : min (coût de la location mensuelle du décodeur, coût d'achat du décodeur amorti sur 36 mois). Dans un souci de transparence pour le consommateur, l'IBPT a alors repris dans les dénominations des plans l'information relative à l'option prise en considération dans le classement présenté dans ce document.

33. En cas d'ex aequo, notamment dans les profils mobiles, les différents plans sont présentés par ordre alphabétique dans le classement.

RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE

1. Téléphonie mobile

34. Quatre profils de consommation ont été définis pour les services mobiles avec abonnement :

- Faible consommation : 60 minutes, 50 SMS et pas de données ;
- Smartphone avec peu d'appels : 60 minutes, 5.000 SMS et 500 MB de données ;
- Consommation moyenne : 120 minutes, 100 SMS et 50 MB de données ;
- Smartphone à usage intensif : 300 minutes, 5.000 SMS et 3 GB de données.

35. Trois profils de consommation ont été définis pour les services mobiles prépayés par carte :

- Faible consommation prepaid : 50 minutes et 50 SMS ;
- Consommation moyenne prepaid : 100 minutes et 150 SMS ;
- Smartphone pour les jeunes : 20 minutes, 5.000 SMS et 1 GB de données.

36. Dans tous les profils mobiles, la durée moyenne de tous les appels a été fixée à deux minutes. La moitié des minutes d'appels est émise en heures pleines (« peak ») et la moitié en heures creuses (« off-peak »). La moitié des minutes est émise vers des clients du même opérateur (appels « on-net ») et l'autre moitié vers des clients d'autres opérateurs, tant fixes que mobiles (appels « off-net »).

37. La présente étude se limite aux services nationaux à l'exclusion des appels et messages SMS internationaux et des services de roaming international. Dans le cas de consommateurs ayant des profils de consommation comportant des volumes significatifs de tels services internationaux et de roaming, certains fournisseurs mobiles actifs sur le marché belge proposent des produits spécifiques mieux adaptés à de tels profils. Par conséquent, les résultats de la présente étude ne sont pas nécessairement représentatifs pour de tels usages des services de communications mobiles à caractère international.⁸

38. Les messages MMS et les communications internationales ont été exclus de la présente comparaison.

39. Une modification de nom d'opérateur mobile est intervenue depuis le moment du snapshot (01/03/2016) : l'opérateur Mobistar est devenu Orange.

⁸ Ceci est notamment le cas des opérateurs suivants : Transatel et Join Experience.

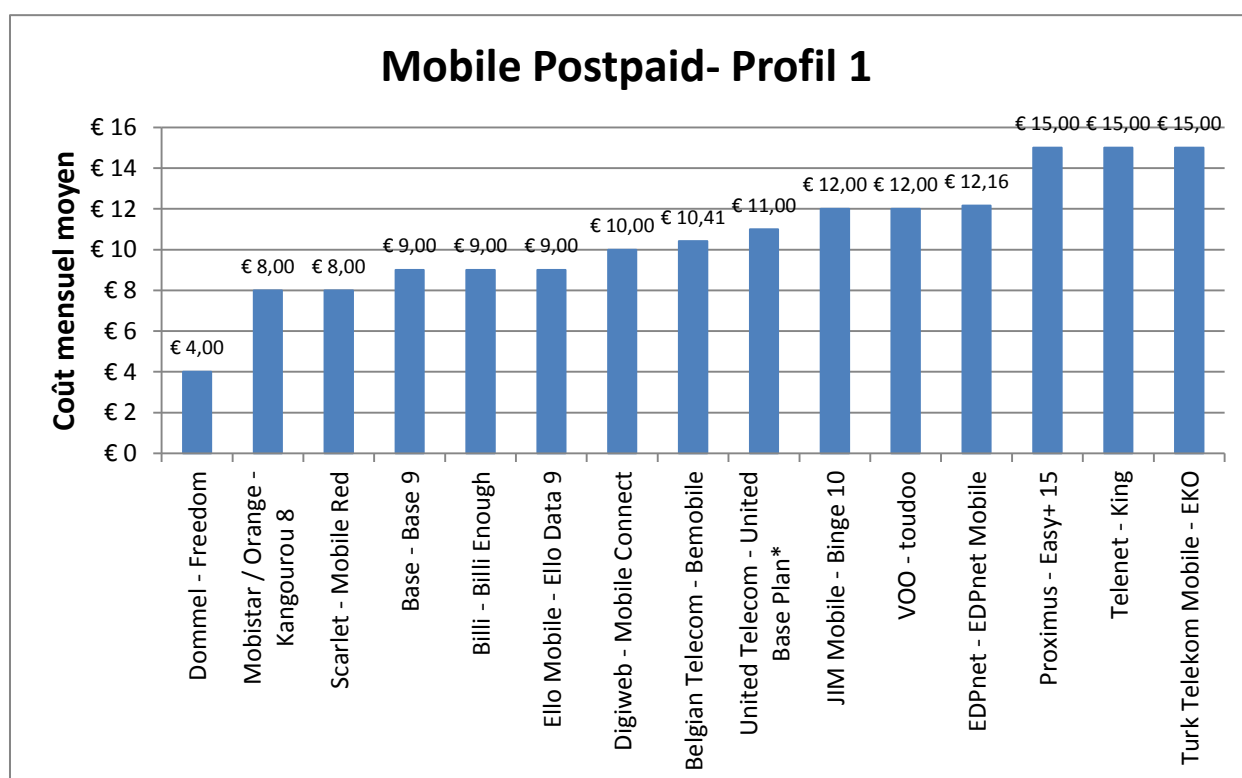
1.1. Téléphonie mobile postpaid

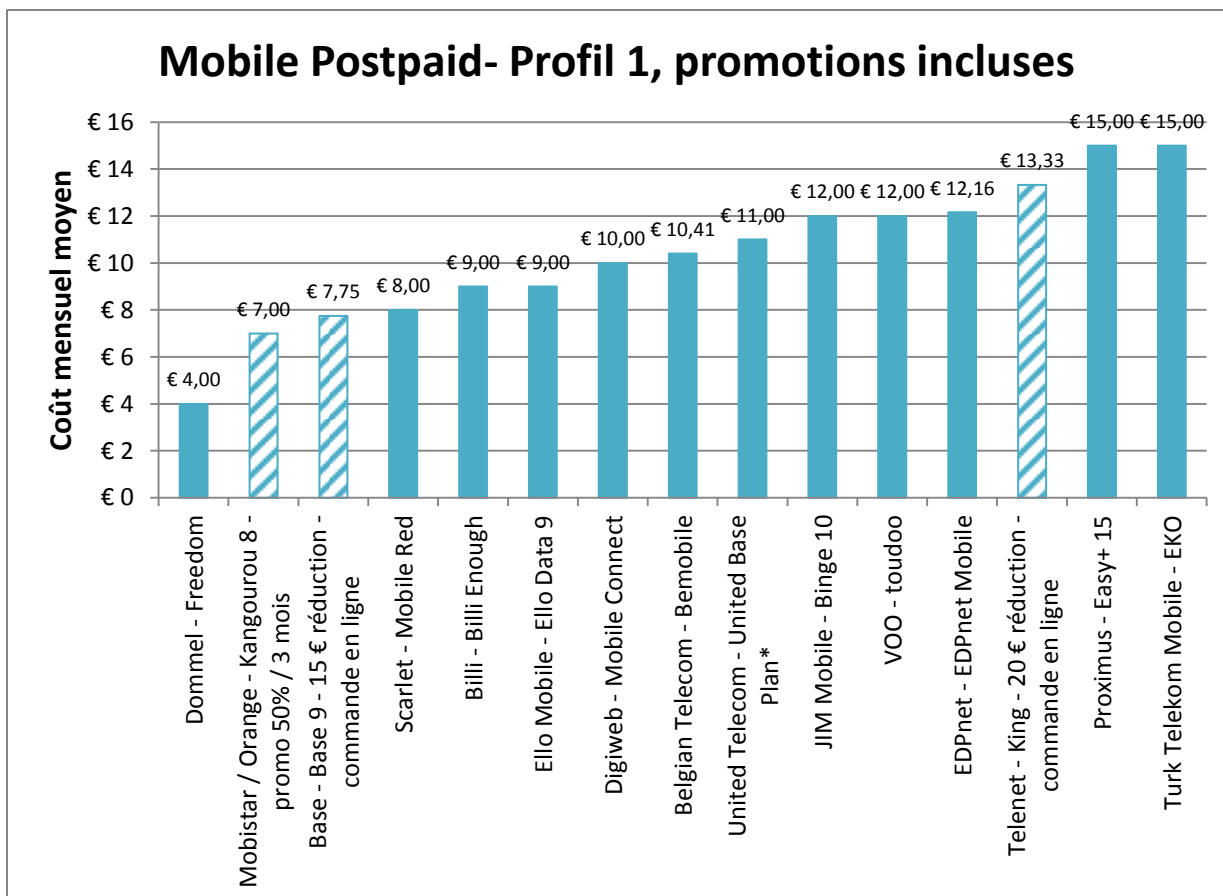
1.1.1. Profil 1 : Faible consommation postpaid

1.1.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1: Faible consommation : 60 minutes d'appels, 50 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	50	-
50%	On-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
50%	Off-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
Total		60 minutes	30 minutes	30 minutes			

1.1.1.2. Les résultats de la comparaison





Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- Kangourou 8 (Mobistar/Orange) : 50% de réduction pendant 3 mois ;
- Base 9 (Base) : 15 € de réduction avec commande en ligne ;
- King (Telenet) : 20 € de réduction avec commande en ligne.

Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, une option n'a été activée que pour le plan suivant:

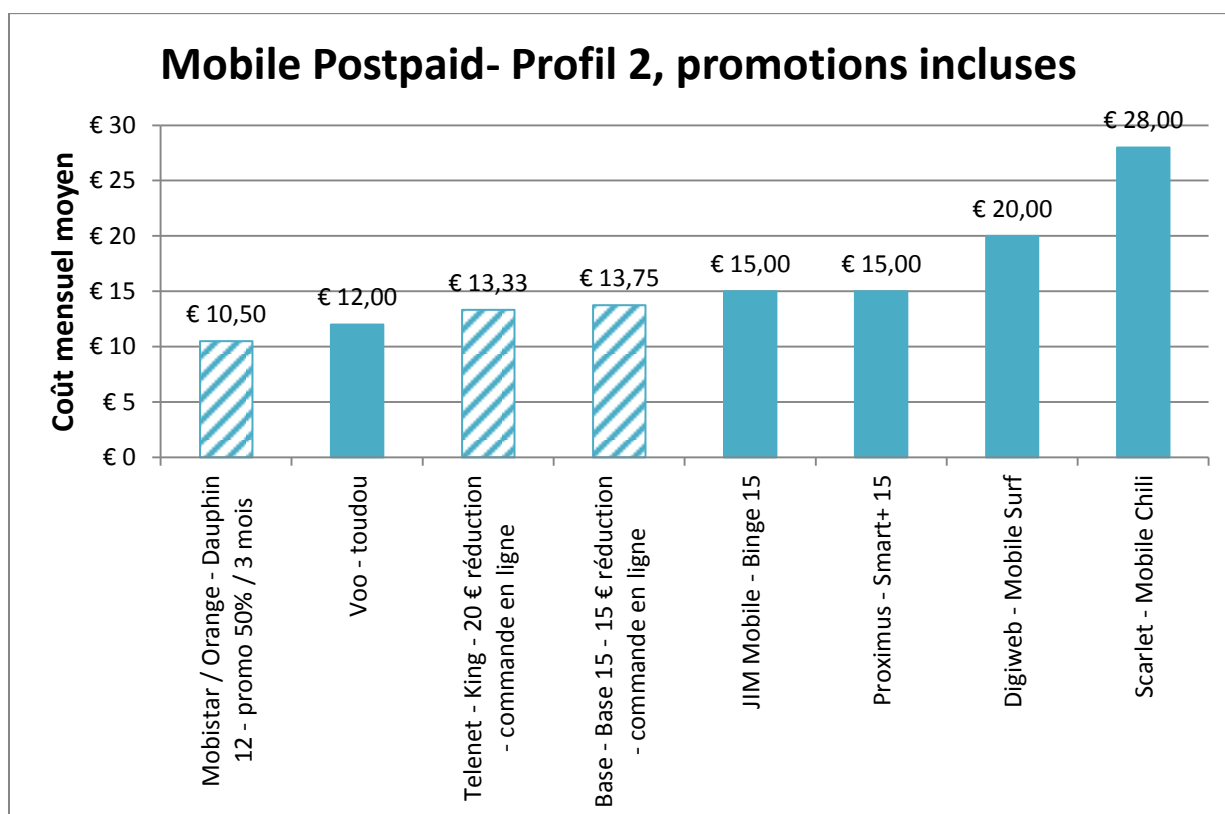
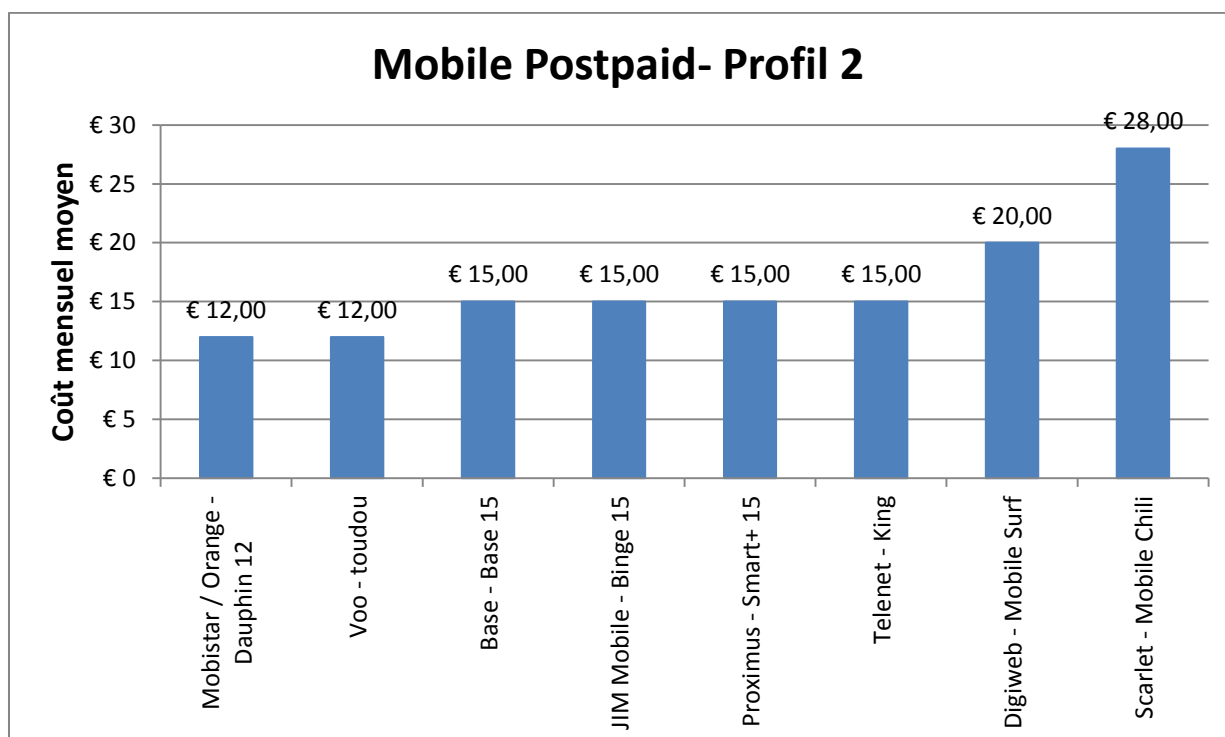
- United Base Plan (United Telecom) : 200 SMS pour 2 €.

1.1.2. Profil 2 : Peu d'appels, nombreux SMS et données postpaid

1.1.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2: Peu d'appels, smartphone : 60 minutes d'appels, 5.000 SMS, 500 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	5.000	500 MB
50%	On-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
50%	Off-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
Total		60 minutes	30 minutes	30 minutes			

1.1.2.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

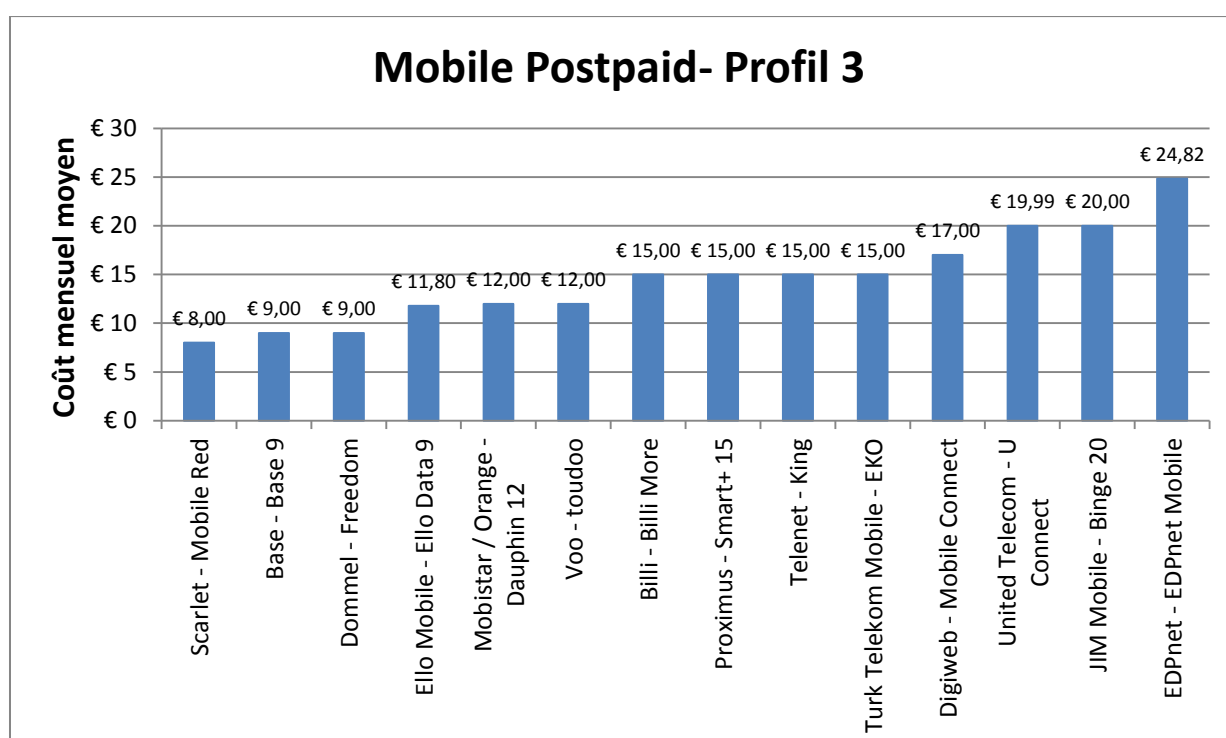
- Dauphin 12 (Mobistar/Orange) : 50% de réduction pendant 3 mois ;
- Base 15 (Base) : 15 € de réduction avec commande en ligne ;
- King (Telenet) : 20 € de réduction avec commande en ligne.

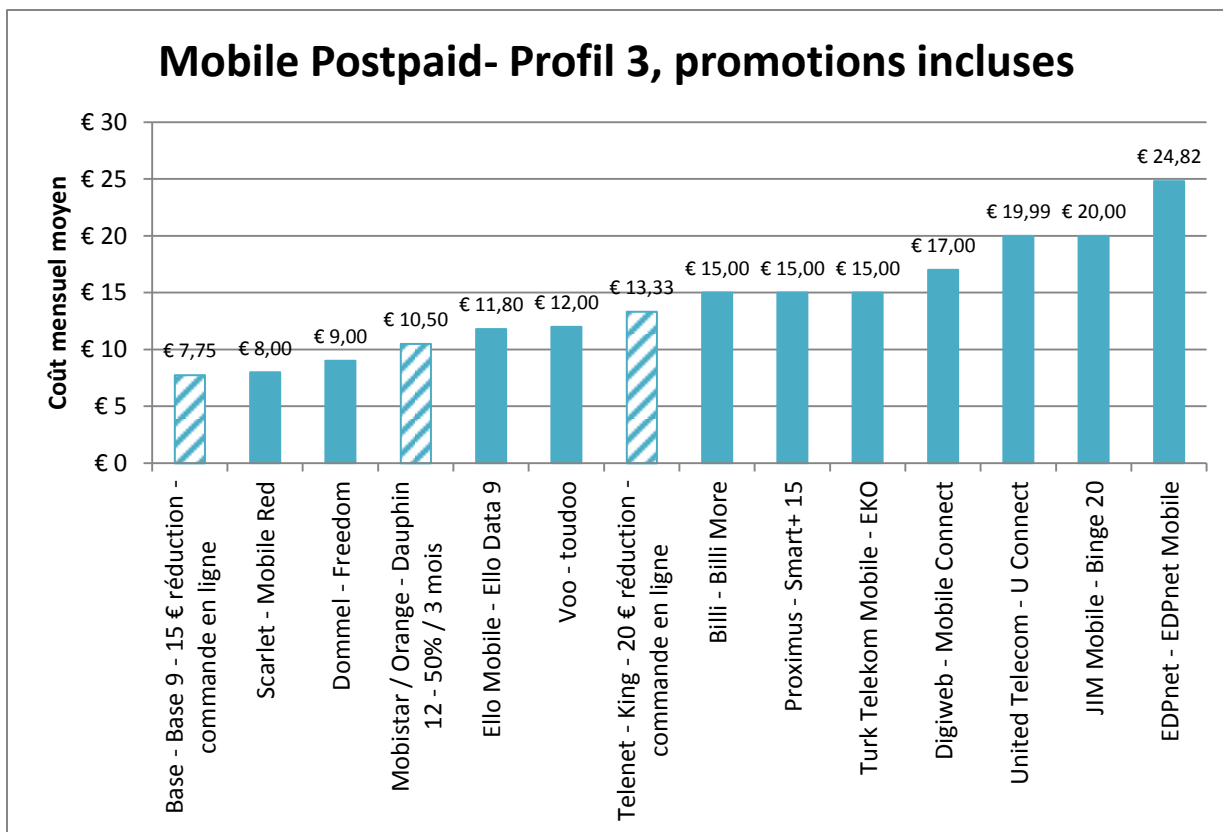
1.1.3 Profil 3 : Consommation moyenne postpaid avec données

1.1.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3: Consommation moyenne : 120 minutes d'appels, 100 SMS, 50 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	100	50 MB
50%	On-net	60 minutes	30 minutes	30 minutes			
50%	Off-net	60 minutes	30 minutes	30 minutes			
Total		120 minutes	60 minutes	60 minutes			

1.1.3.2. Les résultats de la comparaison





Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

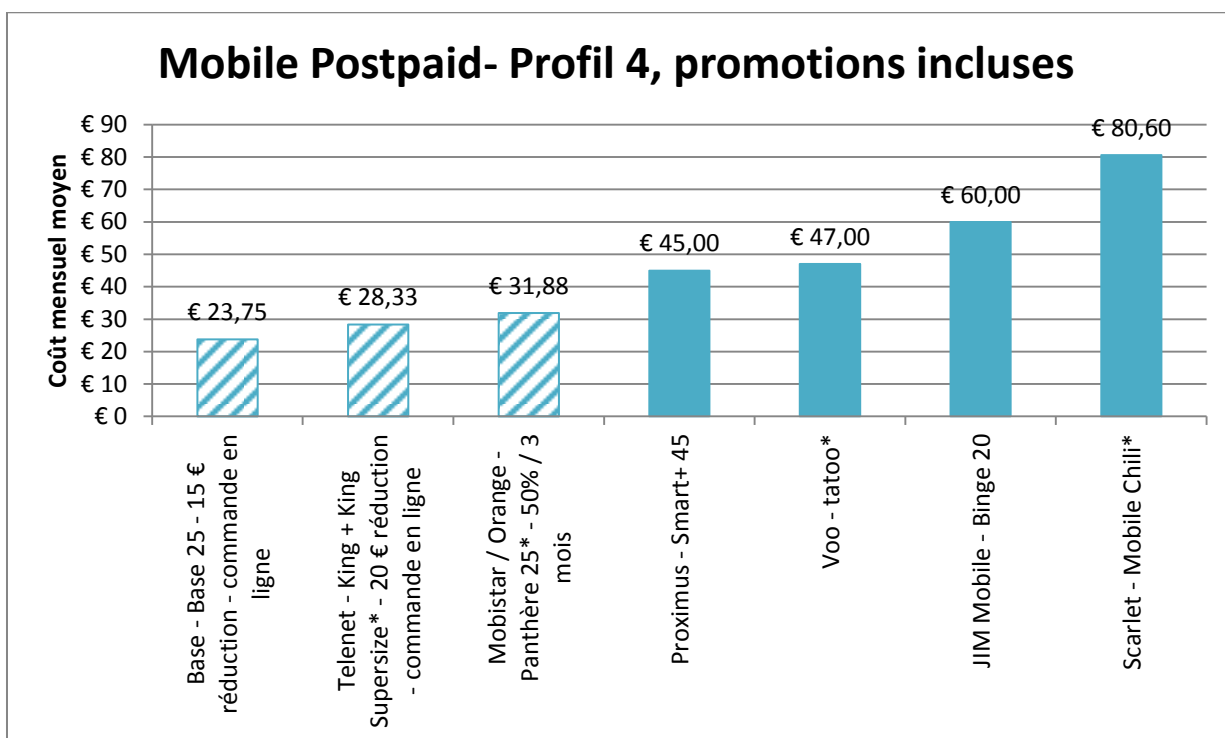
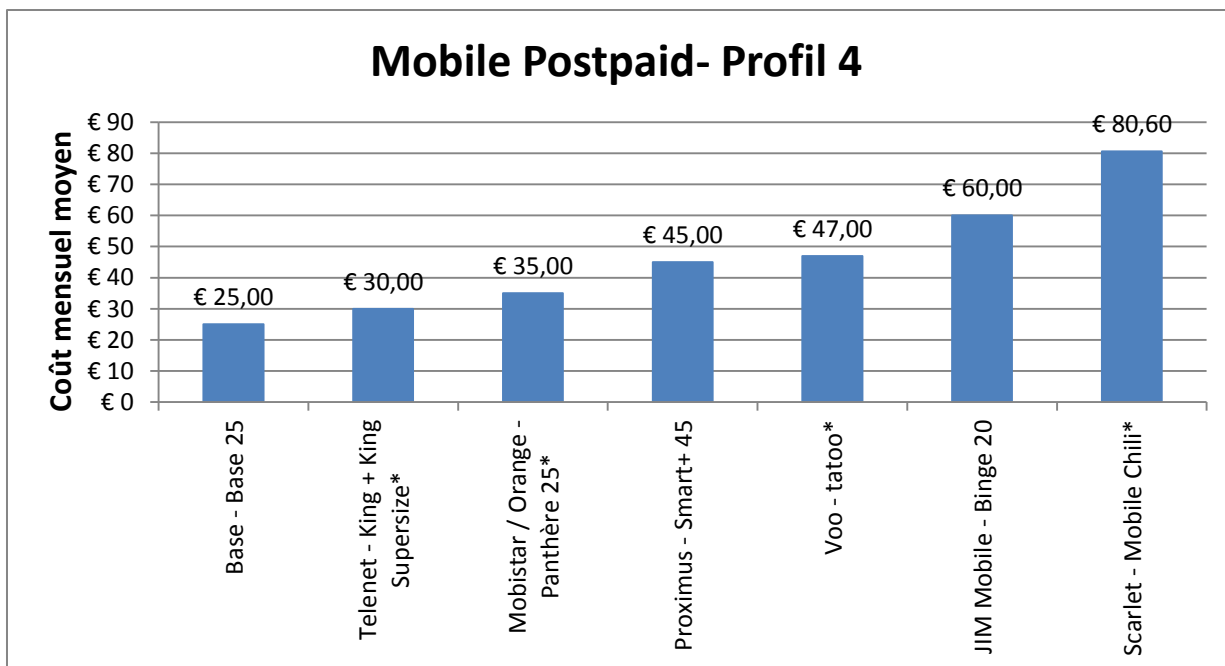
- Dauphin 12 (Mobistar/Orange) : 50% de réduction pendant 3 mois ;
- Base 9 (Base) : 15 € de réduction avec commande en ligne ;
- King (Telenet) : 20 € de réduction avec commande en ligne.

1.1.4 Profil 4 : Utilisation du smartphone postpaid

1.1.4.1. Comment se définit le profil ?

Profil 4: Utilisation du smartphone : 300 minutes d'appels, 5.000 SMS, 3 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	5.000	3 GB
50%	On-net	150 minutes.	75 minutes	75 minutes			
50%	Off-net	150 minutes.	75 minutes	75 minutes			
Total		300 minutes	150 minutes	150 minutes			

1.1.4.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- Panthère 25 (Mobistar/Orange) : 50% de réduction pendant 3 mois ;
- Base 25 (Base) : 15 € de réduction avec commande en ligne ;
- King (Telenet) : 20 € de réduction avec commande en ligne.

Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- King + King Supersize (Telenet) : 2000 MB pour 10 € ;
- Panthère 25 (Mobistar/Orange) : 2 fois 500 MB pour 5 € ;
- Tadoo (Voo) : 1000 MB pour 15 € ;
- Mobile Chili (Scarlet) : 1000 MB pour 5 €.

1.2. Téléphonie mobile prepaid

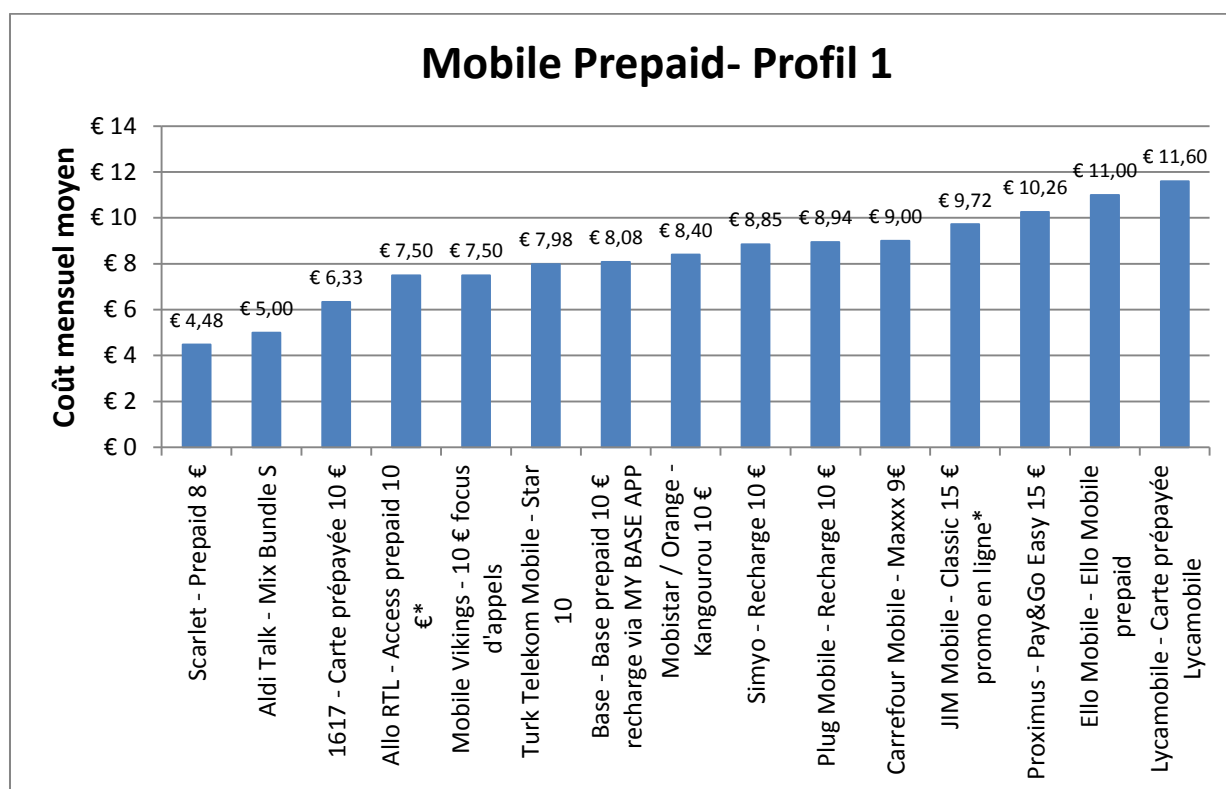
Sur le marché belge, de nombreuses cartes prépayées se déclinent en différentes versions : en fonction du montant de la recharge, les conditions peuvent différer, par exemple en qui concerne le bonus qui est gratuitement octroyé par l'opérateur mobile (minutes, SMS et/ou MB gratuits). Dans les graphiques relatifs aux profils prépayés, les dénominations des plans peuvent, le cas échéant, mentionner le montant en euros de la recharge qui a été pris en considération.

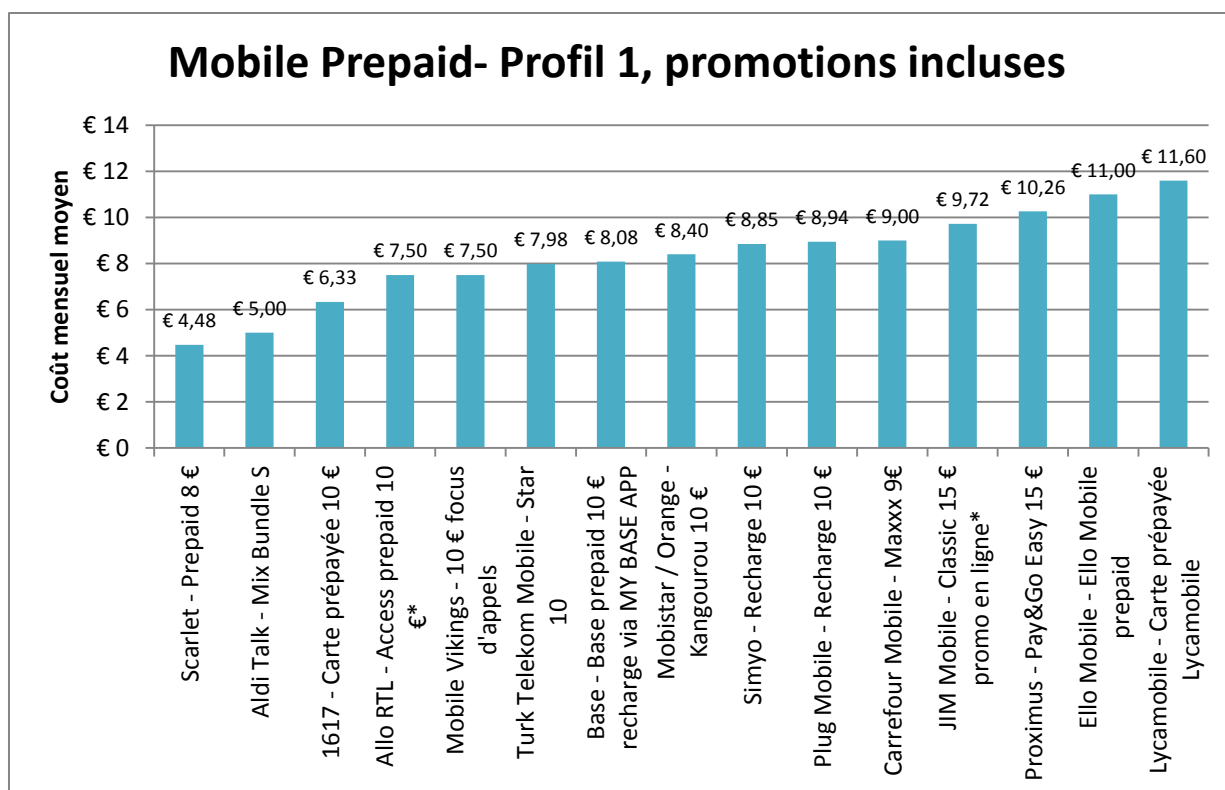
1.2.1. Profil 1 : Faible consommation prepaid

1.2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1: Faible consommation prepaid : 50 minutes d'appels, 50 SMS						
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS
Destination			50%	50%	2 minutes	50
50%	On-net	25 minutes	12,5 minutes	12,5 minutes		
50%	Off-net	25 minutes	12,5 minutes	12,5 minutes		
Total		50 minutes	25 minutes	25 minutes		

1.2.1.2. Les résultats de la comparaison





Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- Access prepaid 10 € (Allo RTL) : 300 SMS pour 5 € ;
- Classic 15 € promo en ligne (JIM Mobile) : 25 minutes pour 5 €.

1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne prepaid

1.2.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2: Consommation moyenne prepaid : 100 minutes d'appels, 150 SMS						
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS
Destination			50%	50%	2 minutes	150
50%	On-net	50 minutes	25 minutes	25 minutes		
50%	Off-net	50 minutes	25 minutes	25 minutes		
Total		100 minutes	50 minutes	50 minutes		

1.2.2.2. Les résultats de la comparaison

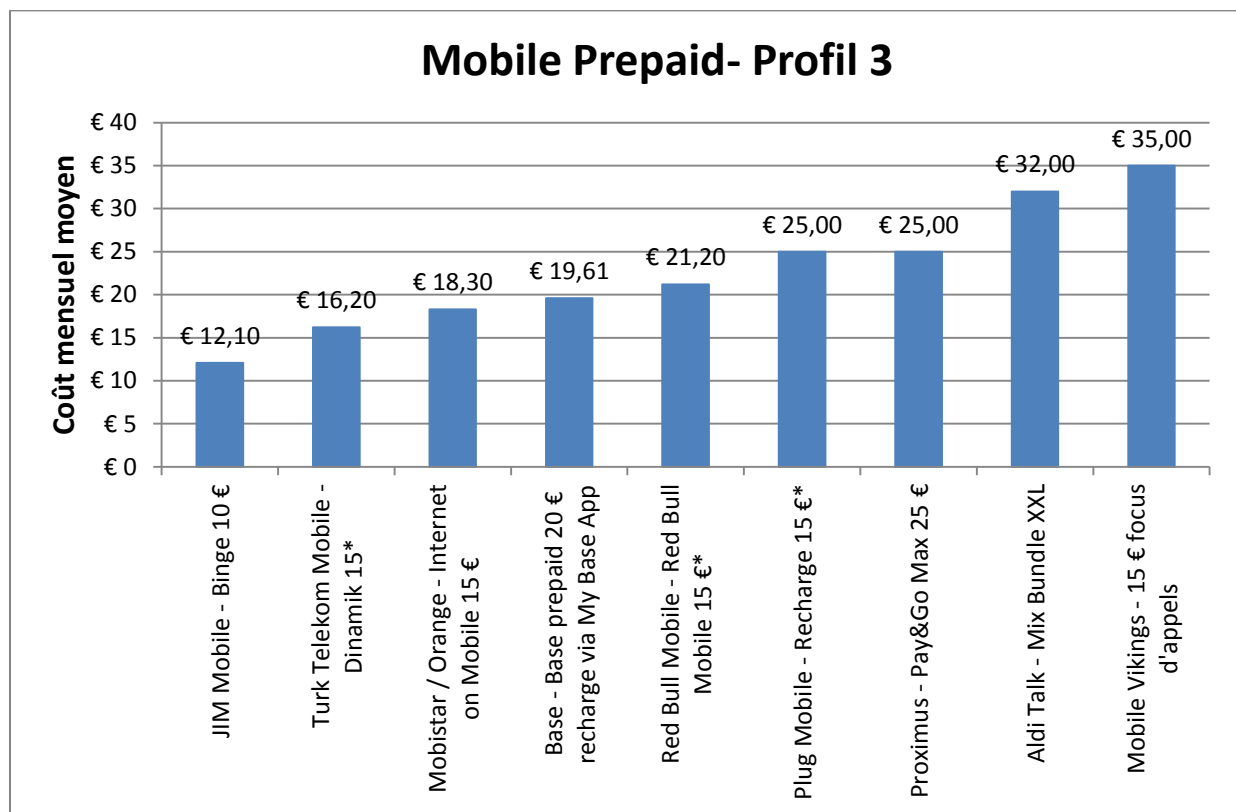
- Access prepaid 10 € (Allo RTL) : 60 minutes pour 5 € + 300 SMS pour 5 € ;
- Classic top-up 15 € (JIM Mobile) : 60 minutes pour 10 €.

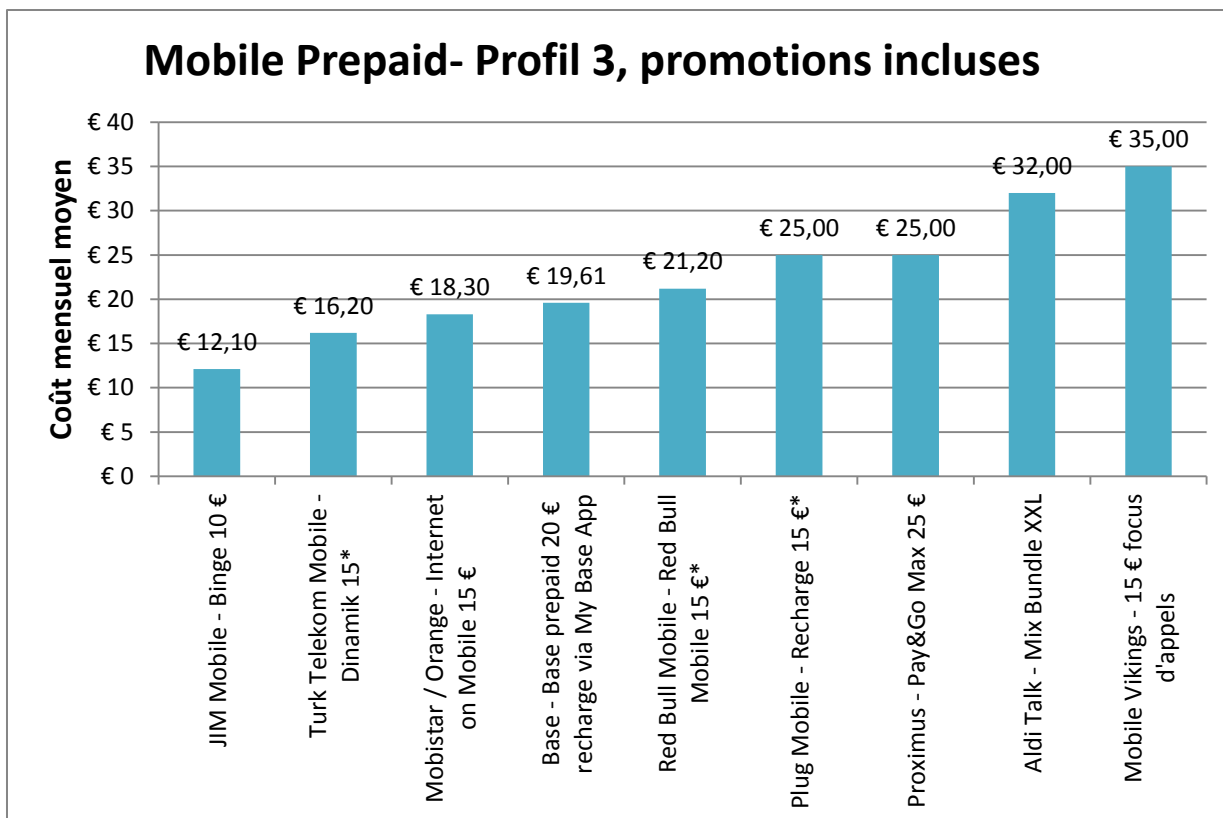
1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes prepaid

1.2.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3: Smartphone jeunes: 20 minutes d'appels, 5.000 SMS, 1GB données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	5.000	1GB
50%	On-net	10 minutes	5 minutes	5 minutes			
50%	Off-net	10 minutes	5 minutes	5 minutes			
Total		20 minutes	20 minutes	10 minutes			

1.2.3.2. Les résultats de la comparaison





Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- Dinamik 15 (Turk Telekom Mobile) : 1000 MB pour 10 € ;
- Red Bull Mobile 15 € (Red Bull Mobile) : 500 MB pour 10 € ;
- Recharge 15 € (Plug Mobile) : deux fois 500 MB pour 10 €.

2. Téléphonie fixe

40. Cinq profils de téléphonie fixe ont été définis dans le cadre de cette comparaison:

- un profil de consommation faible (correspondant à 25 appels mensuels),
- deux profils de consommation moyenne (correspondant à 70 appels mensuels),
- deux profils de consommation élevée (correspondant à 120 appels mensuels).

Pour les profils de consommation moyenne et élevée, la comparaison est effectuée pour une même consommation en fonction des heures où les appels ont été passés :

- soit principalement en heures creuses c'est-à-dire durant la semaine en soirée et durant le week-end,
- soit principalement en heures pleines c'est-à-dire durant la journée en semaine.

41. Des hypothèses ont également été faites sur la répartition des appels vers les postes fixes et vers les postes mobiles. La durée moyenne d'un appel vers un poste fixe est estimée à 5 minutes tandis que la durée moyenne d'un appel vers un poste mobile est estimée à 2 minutes.

42. Comme dans le cas de la téléphonie mobile, si des options (add-on) ont été activées pour certains plans, la dénomination de ces plans est suivie d'un astérisque et est reprise sous le graphique avec le détail de l'option activée pour répondre à ce profil.

43. Les cinq profils de téléphonie fixe ont été dédoublés en deux séries de graphes permettant de visualiser l'éventuel effet des promotions sur le classement des offres disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge. Lorsqu'un plan est disponible avec promotion, celui-ci est représenté par un bâton hachuré et le détail de la (des) promotion(s) appliquée(s) est repris sous le graphe.

44. Les tarifs pour les appels internationaux ne sont pas pris en considération dans cette comparaison.

45. Les plans de téléphonie fixe de type VoIP (=Voice over IP) ne pouvant pas être encodés dans le simulateur tarifaire, ceux-ci ne sont pas pris en considération dans cette comparaison.

46. L'IBPT attire particulièrement l'attention sur le fait que les opérateurs proposent des variations de leurs plans et/ou des options dont l'activation peut sensiblement faire varier votre facture selon votre profil réel de consommation et/ou en fonction des heures auxquelles vous effectuez majoritairement vos appels. Il s'agit par exemple des options « Anytime » de Telenet, « No Limit National » ou « Classic Happy Time XL » de Proximus. Ce type d'option ou ces variantes de plans permettant de réduire votre facture existent également pour les appels vers l'étranger : les consommateurs ont donc tout intérêt à se renseigner sur les possibilités offertes par ces options.

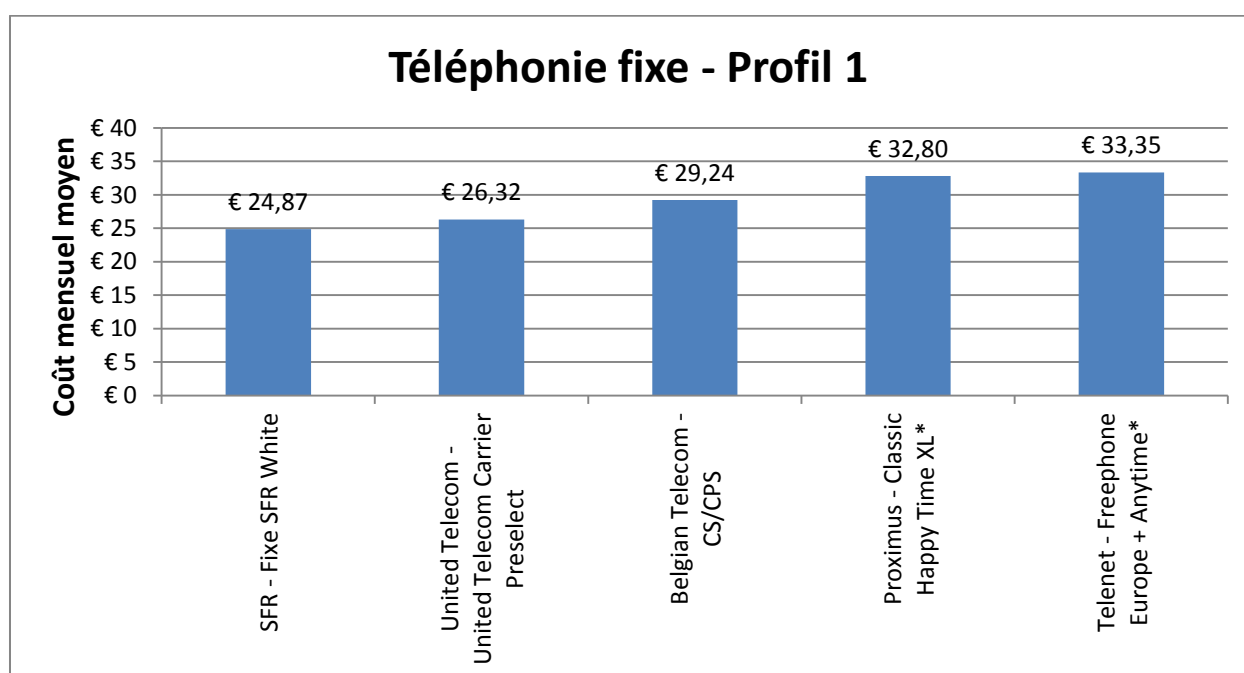
47. Les communications internationales ont été exclues de la présente comparaison.

2.1 Profil 1 : Faible consommation

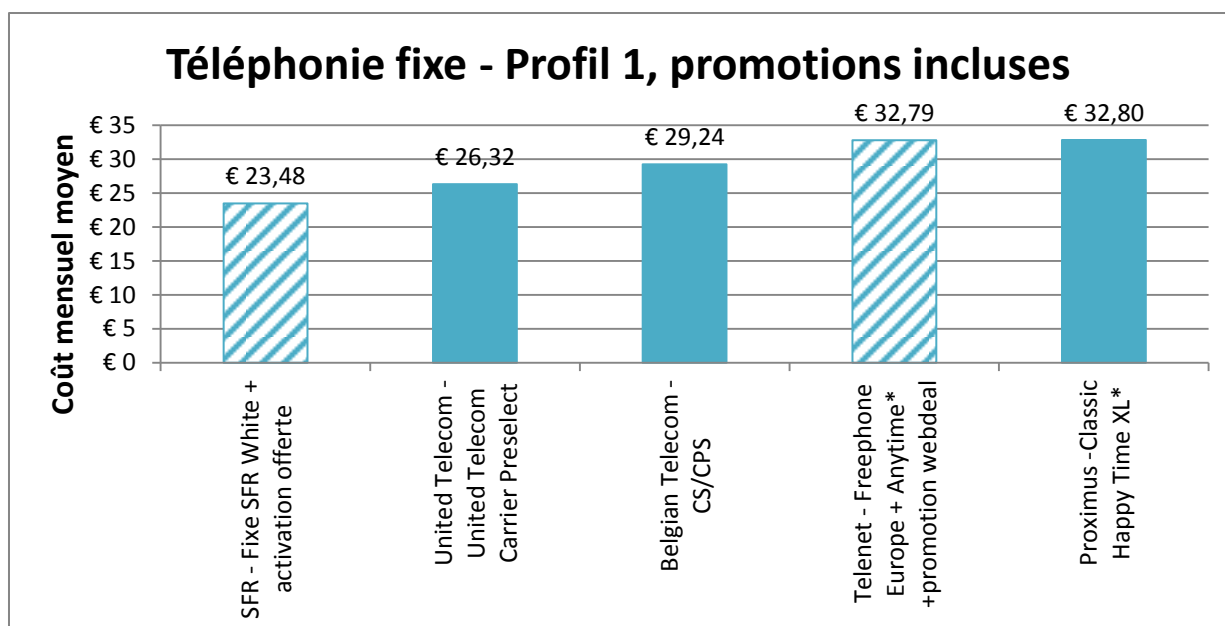
2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1: Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2

2.1.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont le plan « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois et le plan « Classic » de Proximus pour lequel l'option gratuite « Happy Time XL » a été activée.



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- SFR, « Fixe SFR White » pour lequel les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- Telenet, « Freephone Europe » avec option Anytime pour lequel une promotion de type webdeal donne droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus.

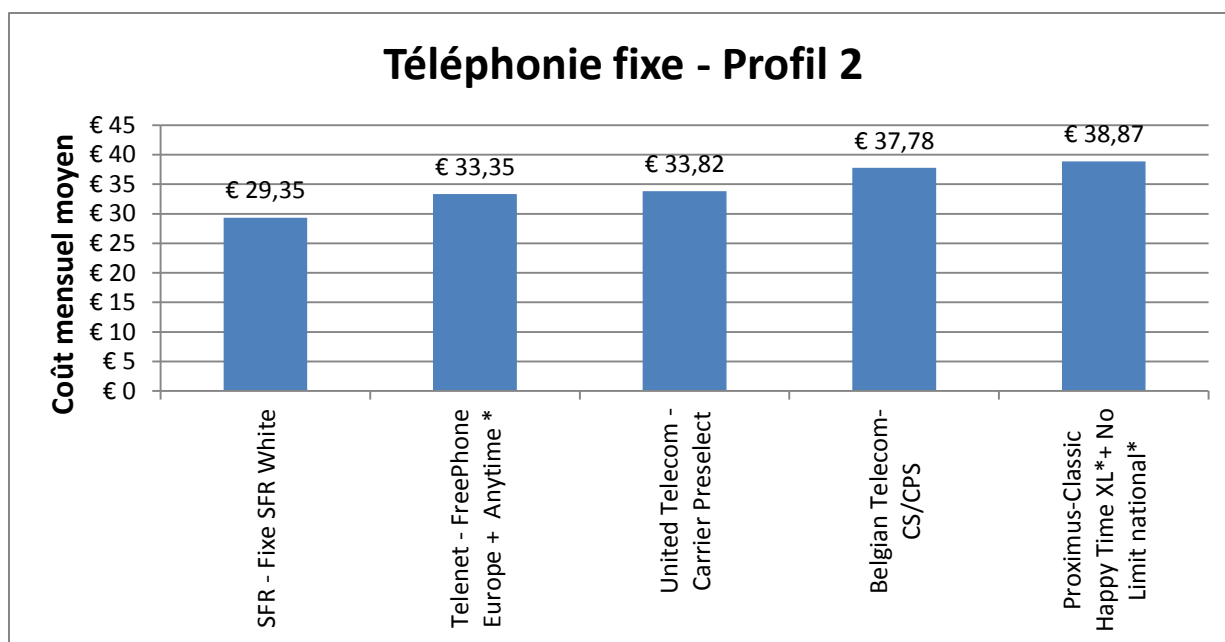
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont le plan « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois et le plan « Classic » de Proximus pour lequel l'option gratuite « Happy Time XL » a été activée.

2.2. Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end

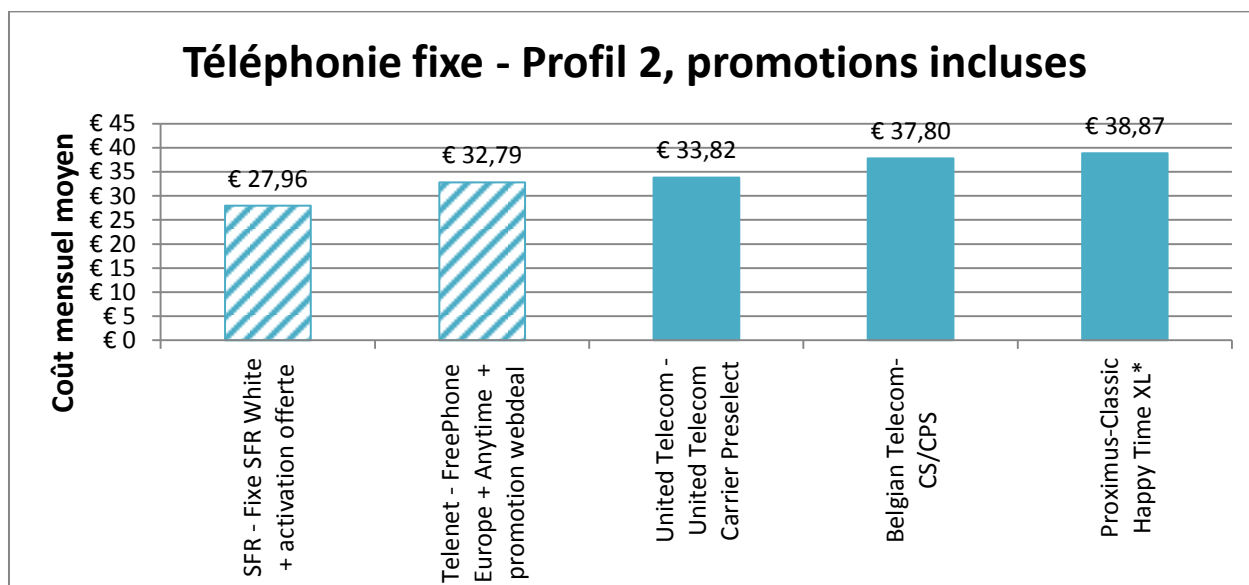
2.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2: Consommation moyenne, heures creuses et durant le week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	53	30%	70%	5
25%	Mobile	17	35%	65%	2

2.2.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont le plan « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois et le plan « Classic » de Proximus pour lequel l'option gratuite « Happy Time XL » et l'option « No Limit National » à 9.68€/mois ont été activées.



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- SFR, « Fixe SFR White » pour lequel les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- Telenet, « Freephone Europe » avec option Anytime pour lequel une promotion de type webdeal donne droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus.

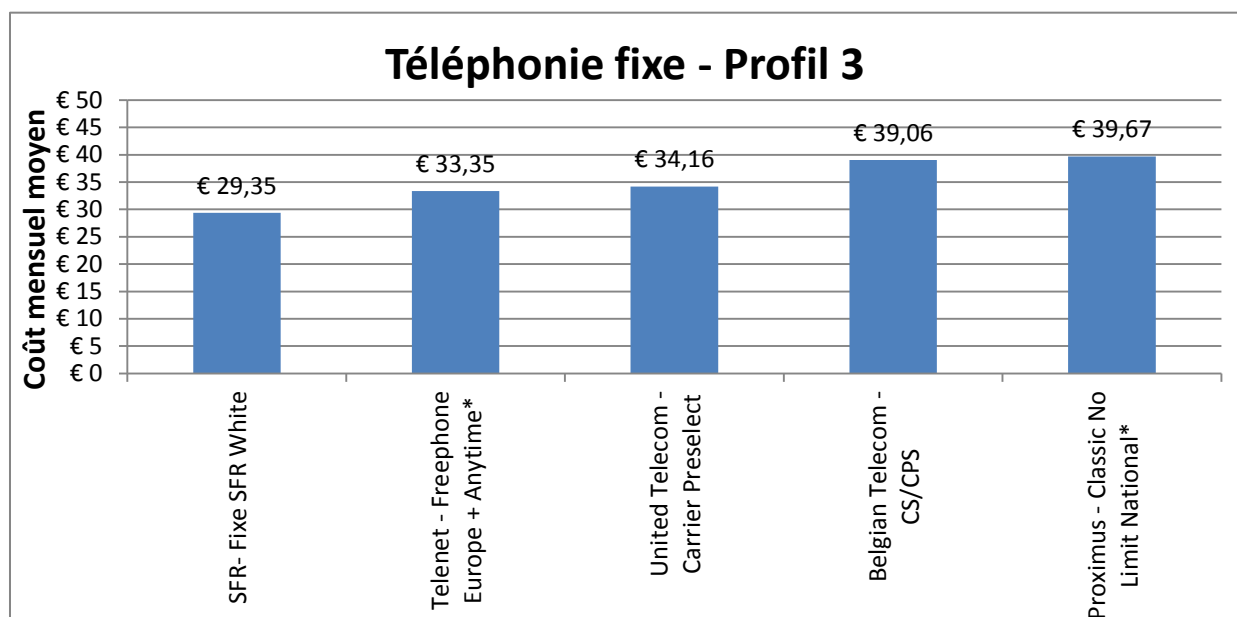
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont le plan « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois et le plan « Classic » de Proximus pour lequel l'option gratuite « Happy Time XL » a été activée.

2.3. Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine

2.3.1. Comment se définit le profil ?

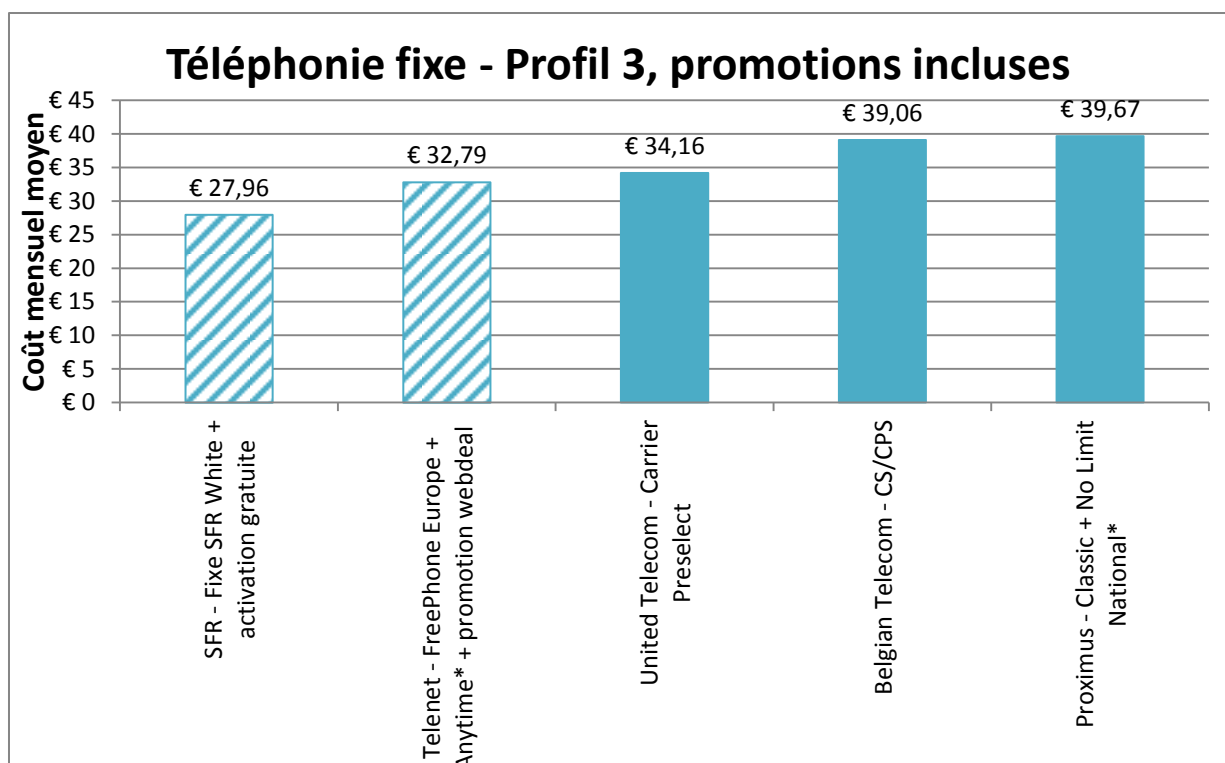
Profil 3: Consommation moyenne, principalement en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	53	60%	40%	5
25%	Mobile	17	60%	40%	2

2.3.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois,
- « Classic » de Proximus avec l'option « No Limit National » à 9.68€/mois.



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- SFR, « Fixe SFR White » pour lequel les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- Telenet, « Freephone Europe » avec option Anytime pour lequel une promotion de type webdeal donne droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus.

Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

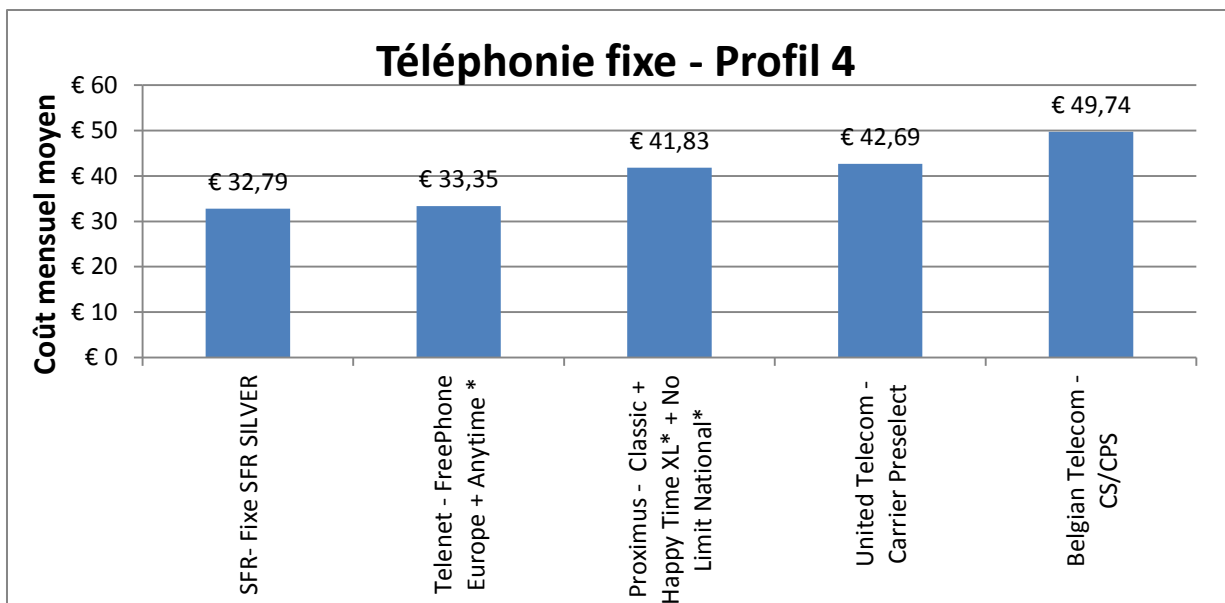
- « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois,
- « Classic » de Proximus avec l'option « No Limit National » à 9.68€/mois.

2.4. Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end

2.4.1. Comment se définit le profil ?

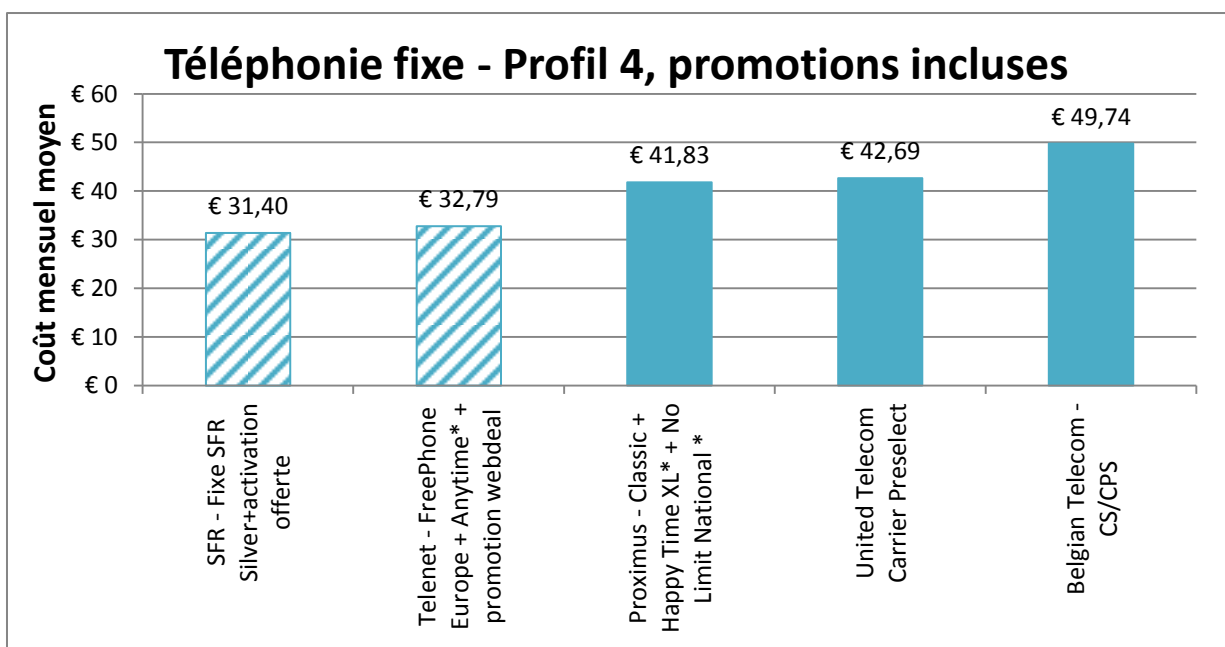
Profil 4: Consommation élevée, heures creuses et durant le week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	90	30%	70%	5
25%	Mobile	30	35%	65%	2

2.4.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois »,
- « Classic » de Proximus avec l'option gratuite « Happy Time XL » et l'option « No Limit National » à 9.68€/mois.



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- SFR, « Fixe SFR Silver » pour lequel les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;

- Telenet, « Freephone Europe » avec option Anytime pour lequel une promotion de type webdeal donne droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus.

Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

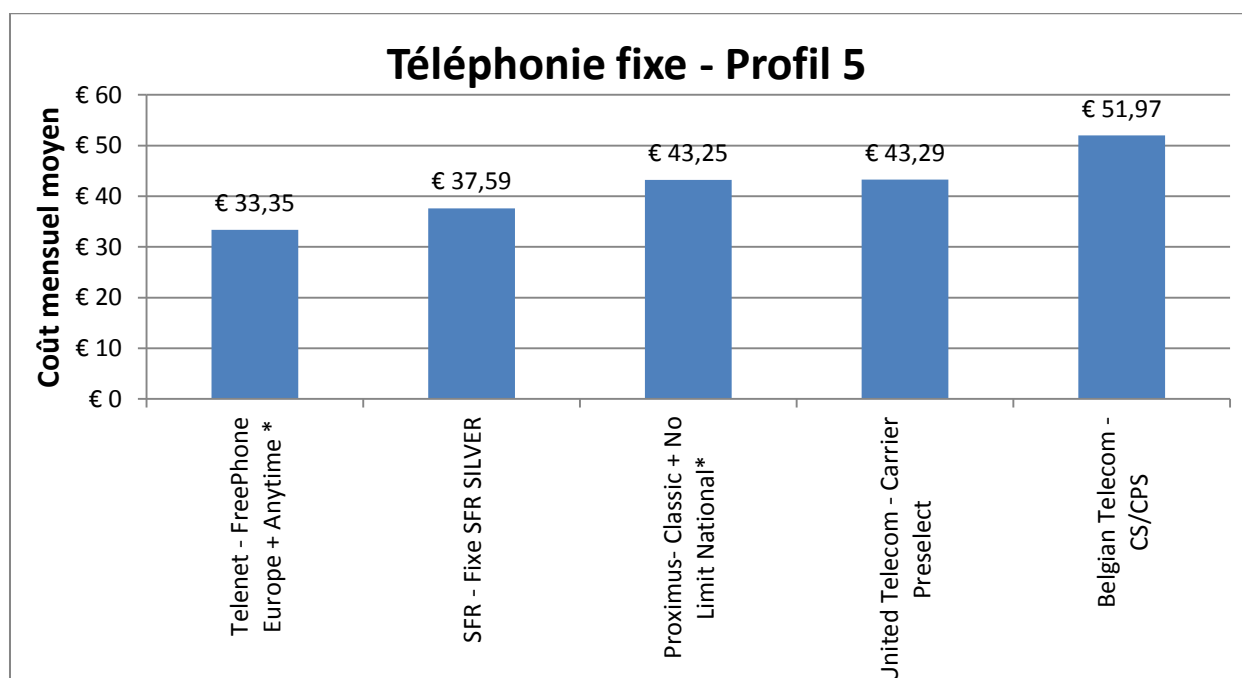
- « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois,
- « Classic » de Proximus avec l'option gratuite « Happy Time XL » et l'option « No Limit National » à 9.68€/mois.

2.5. Profil 5 : Consommation élevée, en journée durant la semaine

2.5.1. Comment se définit le profil ?

Profil 5: Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	90	60%	40%	5
25%	Mobile	30	60%	40%	2

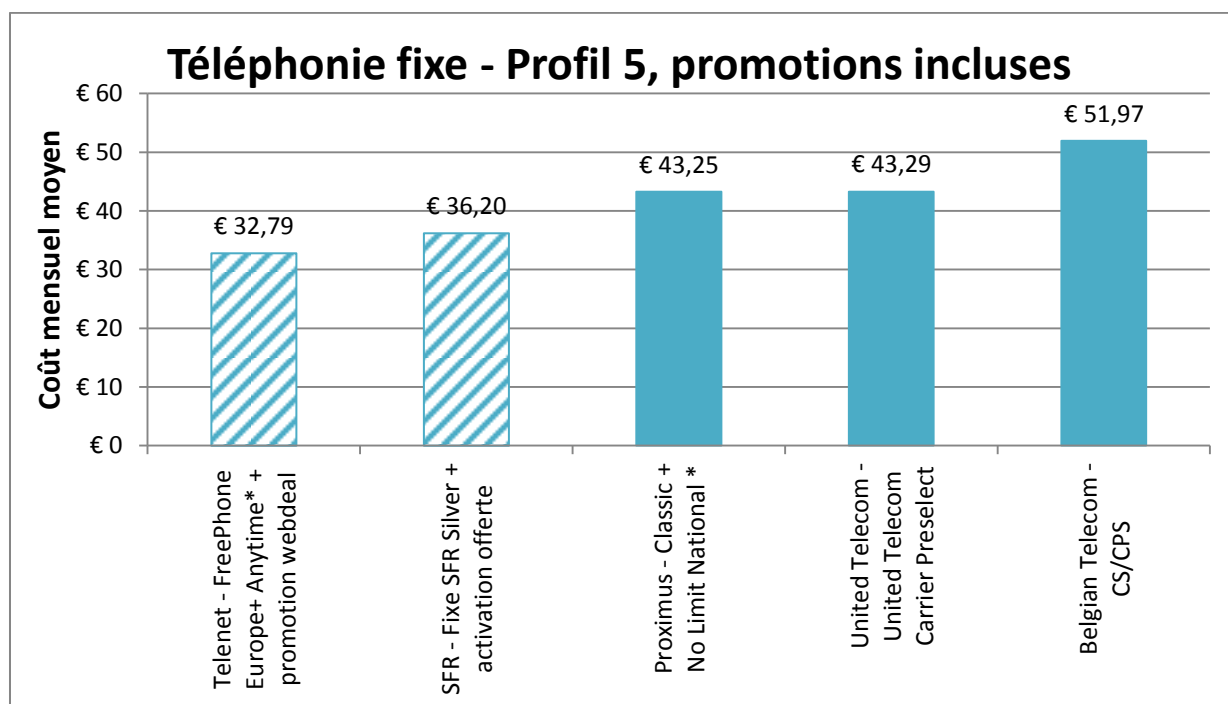
2.5.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les seuls plans concernés sont les plans suivants :

- « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois,

- « Classic Happy Time XL » de Proximus avec l'option « No Limit National » à 9.68€/mois.



Les plans tarifaires hachurés ci-dessus sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- Telenet, « Freephone Europe » avec option Anytime pour lequel une promotion de type webdeal donne droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus ;
- SFR, « Fixe SFR Silver » pour lequel les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016.

Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les seuls plans concernés sont les plans suivants :

- « Freephone Europe » de Telenet avec l'option « Anytime » à 7.5€/mois,
- « Classic Happy Time XL » de Proximus avec l'option « No Limit National » à 9.68€/mois.

3. Internet fixe (avec abonnement)

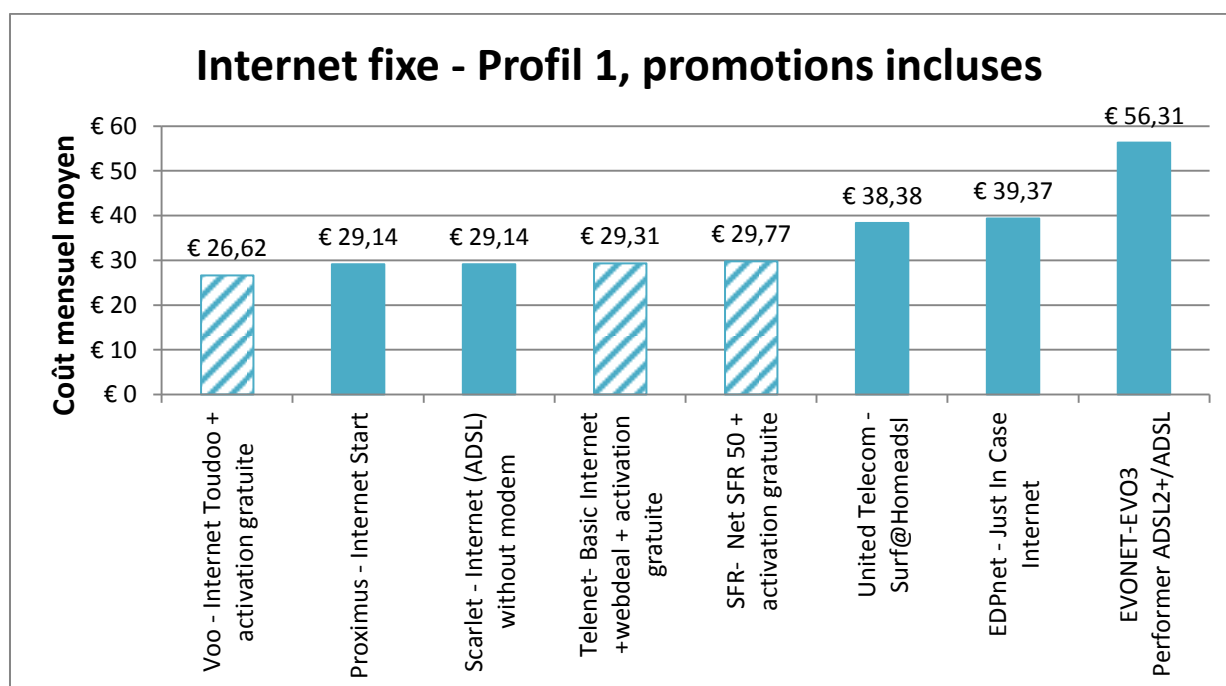
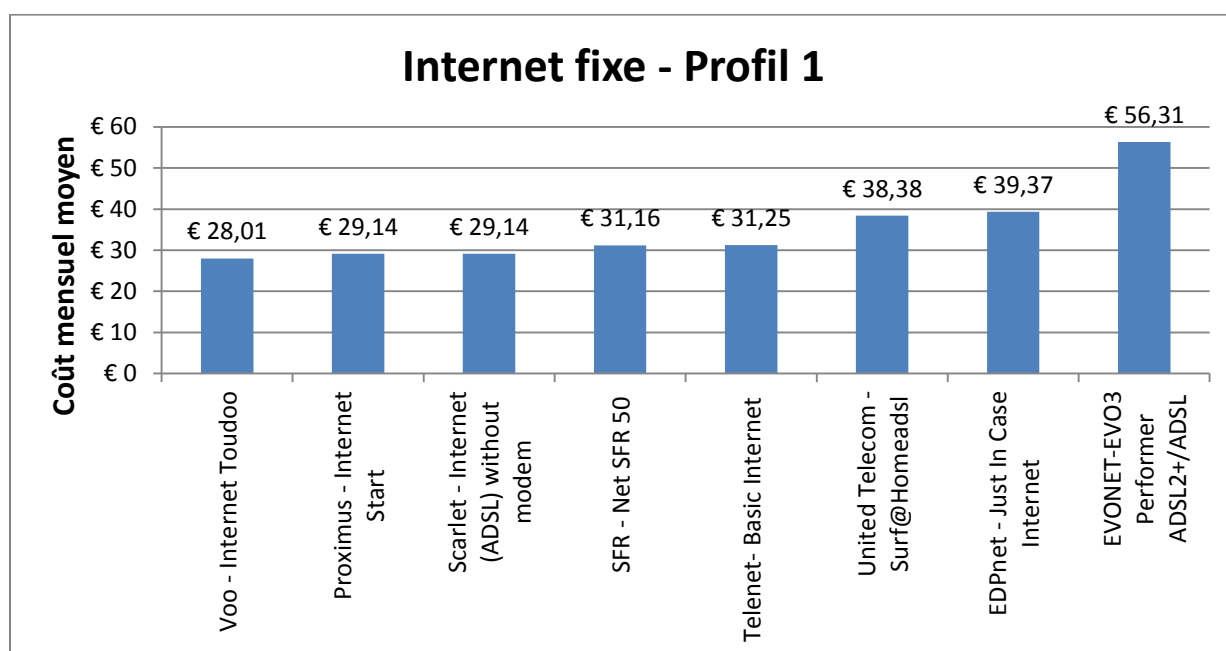
48. Dans le cadre de cette comparaison, quatre profils ont été définis pour l'Internet fixe sur la base des exigences minimales de l'utilisateur en matière de vitesse et de volume.
49. Afin de mieux répondre aux modifications observées tant au niveau des usages des consommateurs que de l'éventail d'offre des différents opérateurs présents sur le marché résidentiel belge en internet fixe, le deuxième profil a été modifié et prend désormais en considération une vitesse de 30 Mbps au lieu des 20 Mbps précédemment utilisés. Les différents profils étudiés sont les suivants :
- Le premier profil ne demande aucune spécification particulière,
 - Le deuxième profil spécifie que la vitesse demandée doit être au minimum de 30 Mbps et le volume de minimum 50GB,
 - Le troisième profil couple une vitesse minimale de 50 Mbps à un volume de minimum 50 GB,
 - Enfin, le dernier profil exige une vitesse minimale de 100 Mbps et un volume minimum de 100 GB.
50. Seules les vitesses nominales annoncées par les différents opérateurs ont été prises en compte. Les résultats présentés dans cette comparaison ne préjugent en aucune manière des vitesses réelles dont les utilisateurs peuvent bénéficier en pratique auprès des différents fournisseurs d'accès.
51. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut parfois fluctuer au cours du temps et s'avérer dans certains cas substantiellement inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur d'accès large bande à Internet. La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs tels que la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, le nombre d'utilisateurs accédant simultanément à Internet dans le voisinage du client, le câblage interne de l'habitation, le matériel informatique employé, le recours au Wi fi pour se connecter au routeur, etc. Les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant la signature du contrat, des vitesses réelles dont ils pourront effectivement bénéficier. En effet, l'opérateur est obligé de mentionner dans le contrat l'information relative à la vitesse et au volume réels de transfert.
52. Les quatre profils d'internet fixe ont été dédoublés en deux séries de graphes permettant de visualiser l'éventuel effet des promotions temporaires sur le classement des offres disponibles à la vente. Lorsqu'un plan est disponible avec promotion, celui-ci est représenté par un bâton hachuré et le détail de la (des) promotion(s) appliquée(s) est repris sous le graphe.
53. En ce qui concerne l'accès large bande, seuls les plans internet fixe avec abonnement font l'objet de cette comparaison nationale.

3.1. Profil 1 : Faible consommation

3.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1 : Faible consommation	Aucune exigence
Offres d'entrée de gamme	

3.1.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

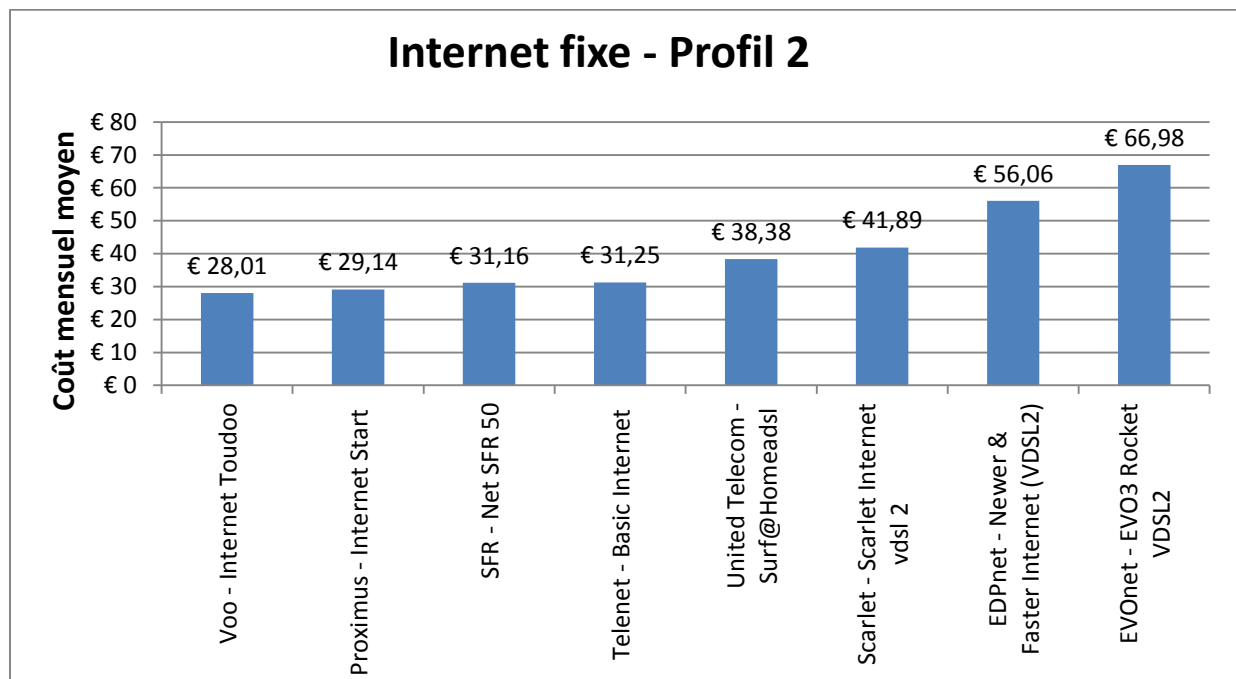
- Voo, « Internet Toudoo » pour lequel l'activation de 50€ était gratuite pour tout nouvel abonnement d'au moins 6 mois effectué entre le 20 janvier et le 14 mars 2016 ;
- Telenet, « Basic Internet» avec une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus. Vous bénéficiez également de l'activation gratuite (gain de 50€) pour autant que vous soyez déjà client Telenet pour l'un des produits suivants : internet, la téléphonie ou la TV Digitale de Telenet ;
- SFR, Net 50 SFR a un prix de lancement applicable jusqu'au 31 janvier 2017 pour tout contrat effectué entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016. Les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- L'attention est attirée sur le fait que le plan « Internet ADSL without modem » de l'opérateur Scarlet n'inclut pas la fourniture du modem requis pour accéder au service, ni en achat ni en location. Le résultat présenté ici pour ce plan tarifaire est conforme à celui donné par le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be.

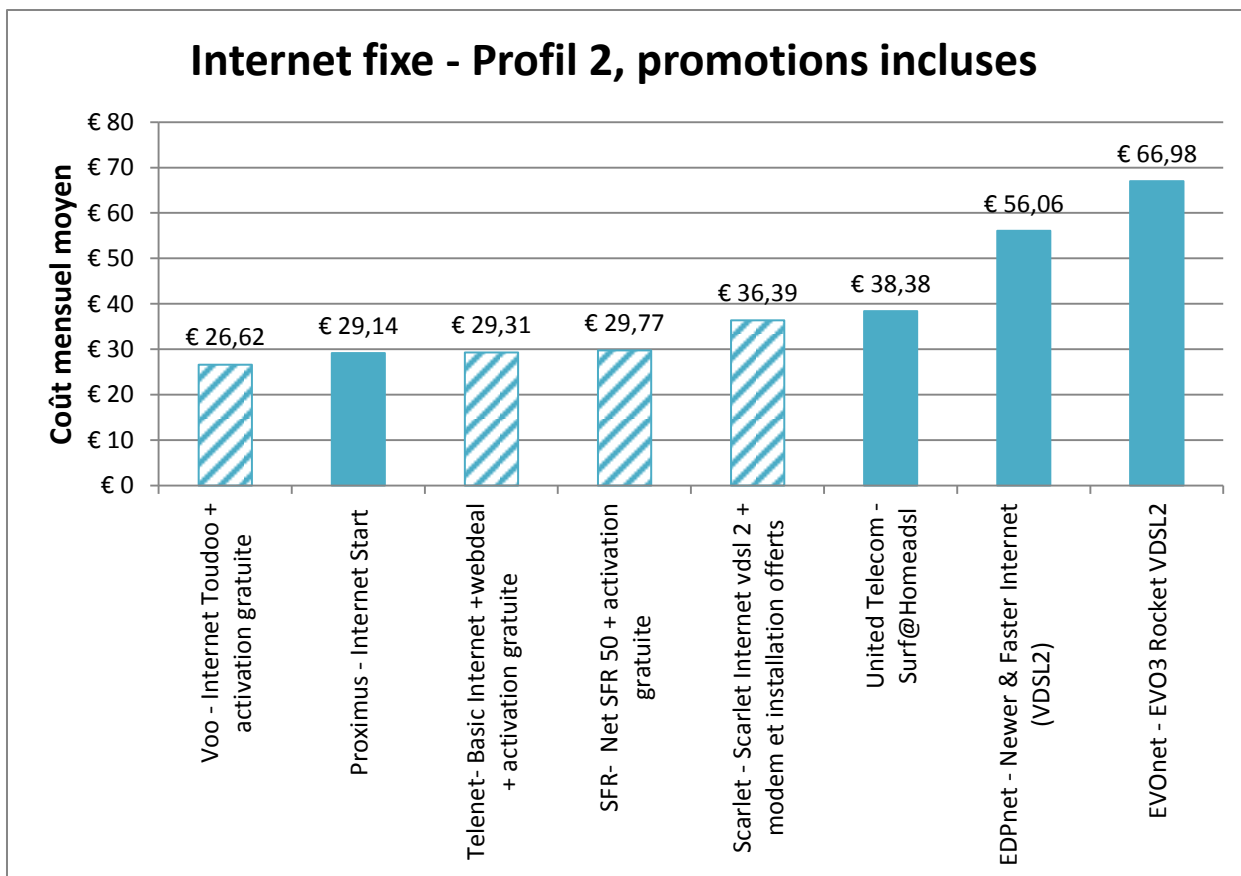
3.2. Profil 2 : Consommation moyenne « avec une faible exigence en matière de vitesse »

3.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2 : Consommation moyenne	Vitesse minimale de 30 Mbps Volume minimal de 50GB
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet	

3.2.2. Les résultats de la comparaison





Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

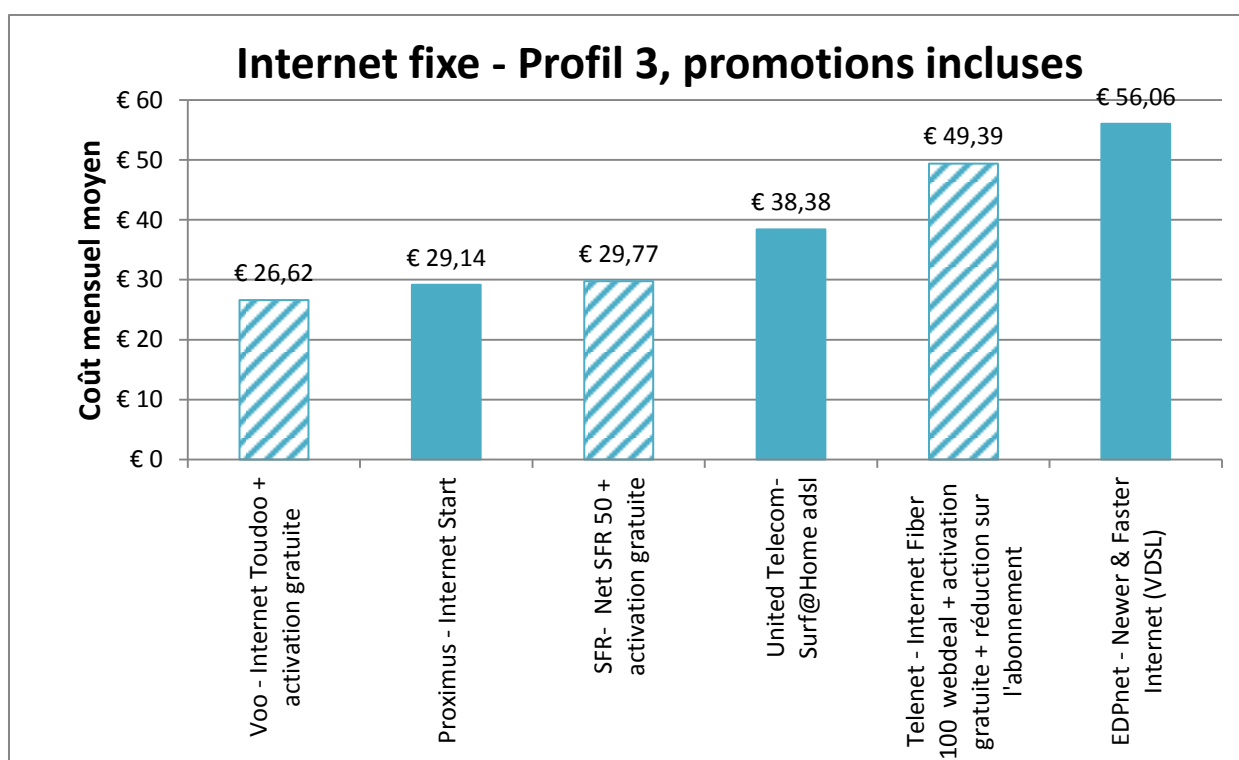
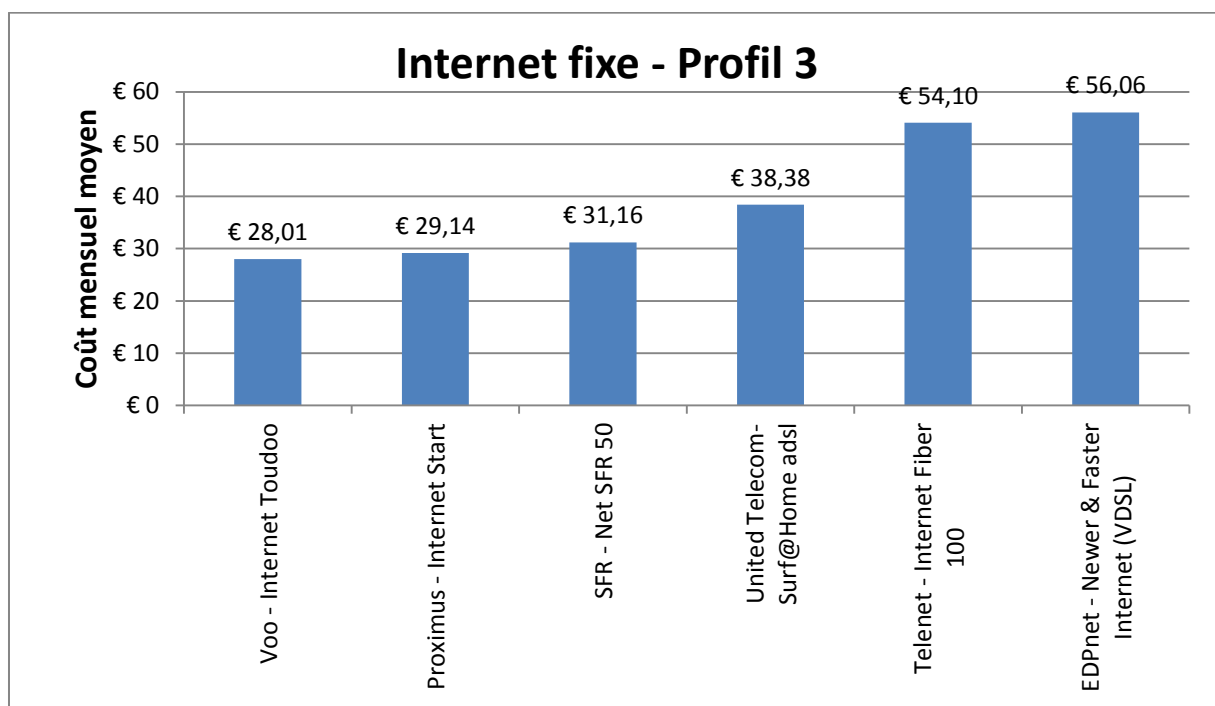
- Voo, « Internet Toudoo » pour lequel l'activation de 50€ était gratuite pour tout nouvel abonnement d'au moins 6 mois effectué entre le 20 janvier et le 14 mars 2016 ;
- Telenet, « Basic Internet » avec une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus. Vous bénéficiez également de l'activation gratuite (gain de 50€) pour autant que vous soyez déjà client Telenet pour l'un des produits suivants : internet, la téléphonie ou la TV Digitale de Telenet ;
- SFR, Net 50 SFR a un prix de lancement applicable jusqu'au 31 janvier 2017 pour tout contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016. Les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat effectué entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- Scarlet, « Scarlet Internet VDSL2 » pour lequel l'installation (gain de 99€) et le modem (gain de 99€) étaient gratuits pour tout nouveau client du 1^{er} au 31 mars 2016.

3.3. Profil 3 : Consommation moyenne « avec une haute exigence en matière de vitesse »

3.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3 : Consommation moyenne	Vitesse minimale de 50 Mbps Volume minimal de 50 GB
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet avec un niveau de vitesse déjà élevé	

3.3.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- Voo, « Internet Toudoo » pour lequel l'activation de 50€ était gratuite pour tout nouvel abonnement d'au moins 6 mois effectué entre le 20 janvier et le 14 mars 2016 ;

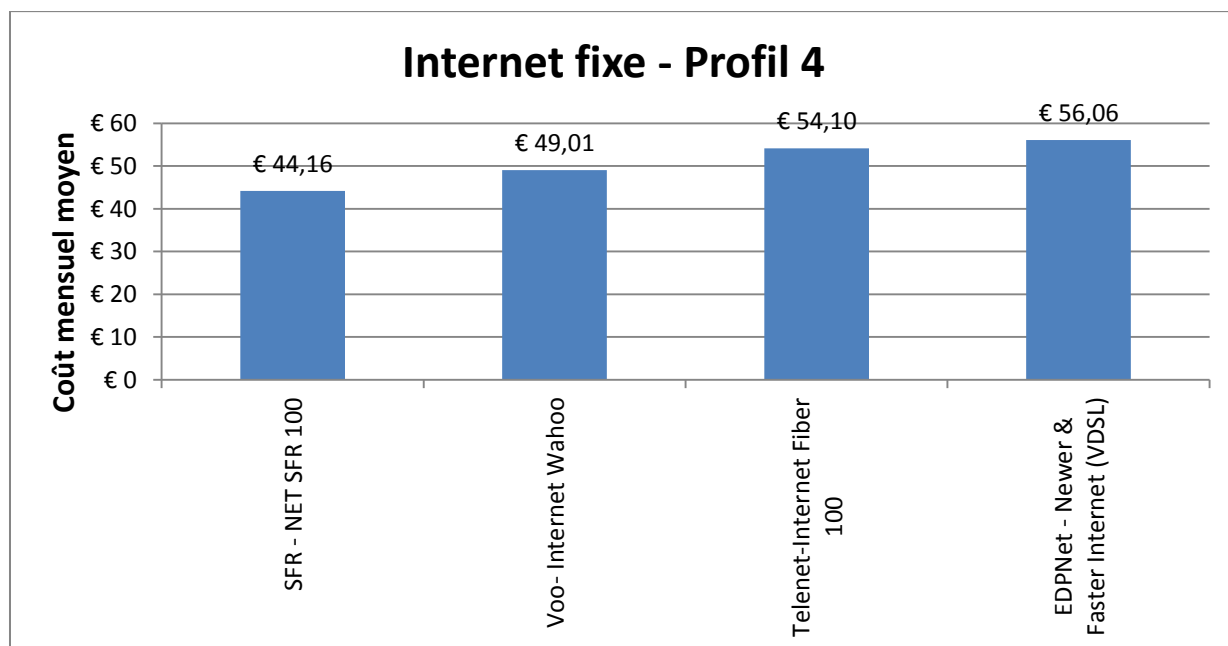
- SFR, Net 50 SFR a un prix de lancement applicable jusqu'au 31 janvier 2017 pour tout contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016. Les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat effectué entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- Telenet, « Internet Fiber 100» avec une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus. Vous bénéficiez également de l'activation gratuite (gain de 50€) pour autant que vous soyez déjà client Telenet pour l'un des produits suivants : internet, la téléphonie ou la TV Digitale de Telenet. Enfin, Telenet offrait une réduction de 10€ pendant 12 mois pour toute commande d'Internet Fiber 100 passée entre le 1° et le 31 mars 2016.

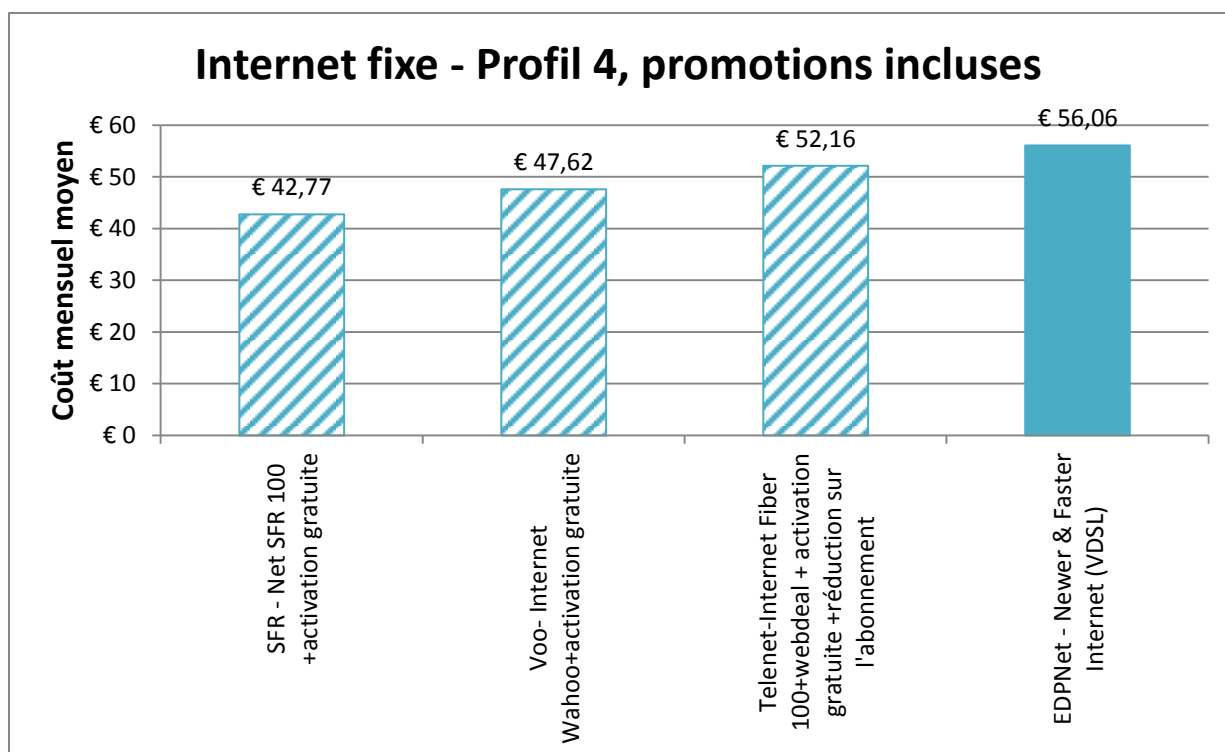
3.4 Profil 4 : Consommation élevée

3.4.1. Comment se définit le profil ?

Profil 4 : Consommation élevée	Vitesse minimale de 100 Mbps Volume minimal de 100 GB
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet	

3.4.2. Les résultats de la comparaison





Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- SFR, Net 100 SFR a un prix de lancement applicable jusqu'au 31 janvier 2017 pour tout contrat passé entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016. Les frais d'activation étaient également offerts (gain de 50€) pour un contrat effectué entre le 15 février 2016 et le 30 avril 2016 ;
- Voo, « Internet Wahoo » pour lequel l'activation de 50€ était gratuite pour tout nouvel abonnement d'au moins 6 mois effectué entre le 20 janvier et le 14 mars 2016
- Telenet, «Internet Fiber 100 » avec une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous commandiez un nouveau service en ligne jusqu'au 30 juin 2016 inclus. Vous bénéficiez également de l'activation gratuite pour autant que vous soyez déjà client Telenet pour l'un des produits suivants : internet, la téléphonie ou la TV Digitale de Telenet .

4. Pack triple play fixe

54. Dans le cas des packs triple play fixe, il n'est tenu compte, comme dans le simulateur tarifaire, que des produits combinés qui sont effectivement commercialisés en tant que packs par les opérateurs, c'est-à-dire qui font l'objet d'une description commerciale claire en tant que produit combiné (ou « pack ») sur le website de l'opérateur. De même, la possibilité d'éventuellement combiner des produits de différents fournisseurs (« panachage ») est exclue de l'analyse.
55. Dans le cas des packs triple play fixes, certains opérateurs permettent à l'utilisateur d'opter pour la location ou pour l'achat du décodeur tandis que d'autres imposent l'une ou l'autre possibilité. Le simulateur tarifaire effectue automatiquement un calcul de minimisation des coûts afin de proposer la solution la plus avantageuse pour le consommateur. Le cas échéant, les solutions de location et d'achat du décodeur sont comparées en effectuant le calcul suivant : min (coût de la location mensuelle du décodeur, coût d'achat du décodeur amorti sur 36 mois). Dans un souci de transparence, l'IBPT spécifie dans le nom du plan quelle option a été prise en considération dans les résultats donnés : achat ou location du décodeur. Si le décodeur est inclus dans le montant de l'abonnement mensuel, celui-ci est alors considéré comme étant loué pour un montant de 0€.
56. Les quatre profils de packs triple play ont été dédoublés en deux séries de graphes permettant de visualiser l'éventuel effet des promotions sur le classement des offres disponibles à la vente. Lorsqu'un plan est disponible avec promotion, celui-ci est représenté par un bâton hachuré et le détail de la (des) promotion(s) appliquée(s) est repris sous le graphe.

4.1 Profils 1 et 2: Consommation faible à moyenne

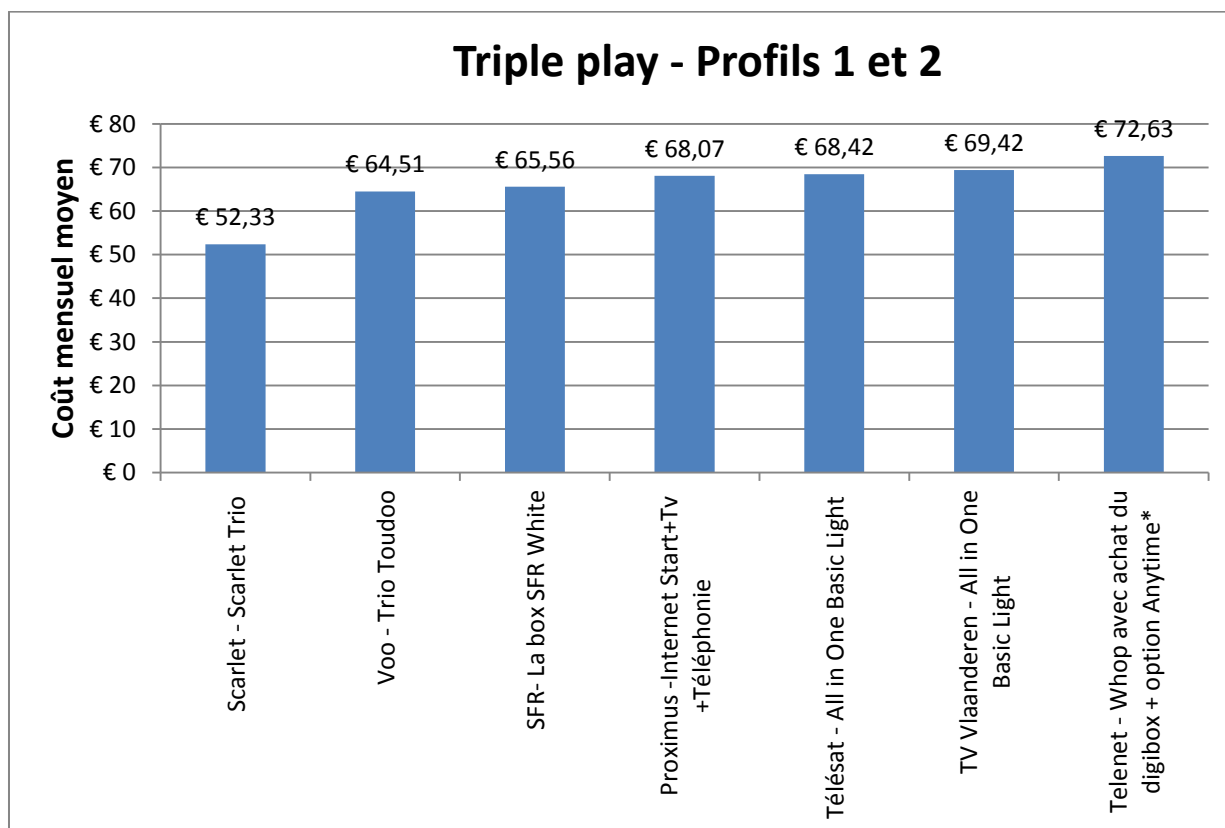
4.1.1. Comment se définissent les profils ?

Les résultats des deux premiers profils sont identiques pour l'ensemble des offres observées. Contrairement à ce qui a été observé en internet standalone, les offres d'entrée de gamme des packs triple play fixe actuellement commercialisées par les différents opérateurs permettent toutes d'atteindre au minimum une vitesse de 30 Mbps et un volume de 50GB.

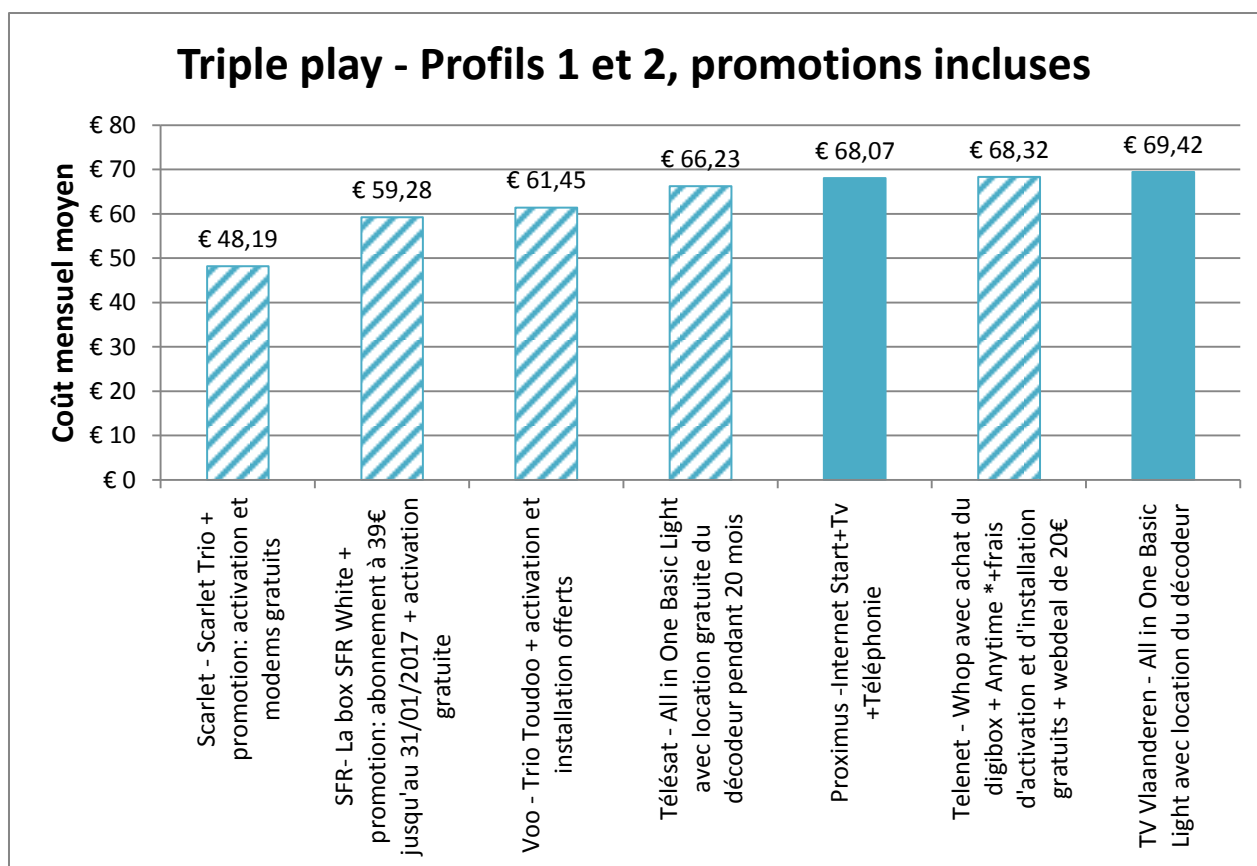
Profil 1					
Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack : Offre de base					
Aucune exigence					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

Profil 2					
Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack : Offre moyenne basse			Vitesse minimale de 30 Mbps Volume minimal de 50 GB		
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

4.1.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Whop avec achat du digibox » de Telenet pour lequel l'option « Anytime » à 7.5€/mois a été activée.



Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour les profils de consommation étudiés. Dans ces profils précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- Scarlet, « Scarlet Trio » pour lequel l'activation (gain de 50€) et le modem (gain de 99€) étaient gratuits pour tout abonnement effectué entre le 1^o et le 31 mars 2016;
- SFR, « La Box SFR White » dont l'abonnement est à 39€ pour toute souscription effectuée avant le 31/01/2017 et pour lequel l'activation est gratuite (gain de 50€) pour tout abonnement effectué entre le 01/02/2016 et le 30/04/2016 ;
- Voo, « Trio Toudoo » pour lequel tout nouvel abonnement d'une durée de 6 mois effectué entre le 20 janvier 2016 et le 14 mars 2016 donnait droit à l'installation et l'activation gratuites (soit un gain total de 110€) ;
- TéléSAT, « All In One Basic Light + » pour lequel il y avait une promotion donnant droit à la location gratuite du décodeur pendant 20 mois (soit un gain de 79€);
- Telenet, « Whop avec achat du digibox » et option Anytime pour lequel plusieurs promotions étaient d'application :
 - o Une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous achetiez un nouveau produit en ligne jusqu'au 31 mars 2016;
 - o L'activation et l'installation gratuites (soit un gain total de 135€) pour toute souscription effectuée entre le 15/02/2016 et le 31/03/2016.

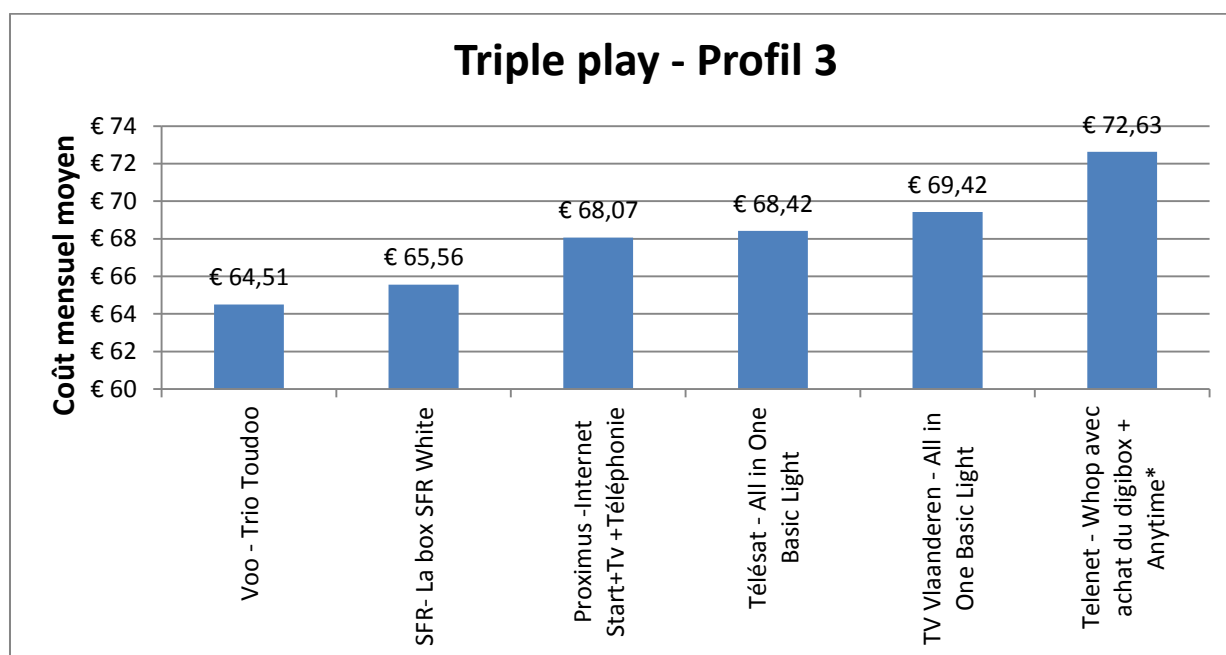
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Whop avec achat du digibox » de Telenet pour lequel l'option « Anytime » à 7.5€/mois a été activée.

4.2 Profil 3 : Consommation « moyenne haute »

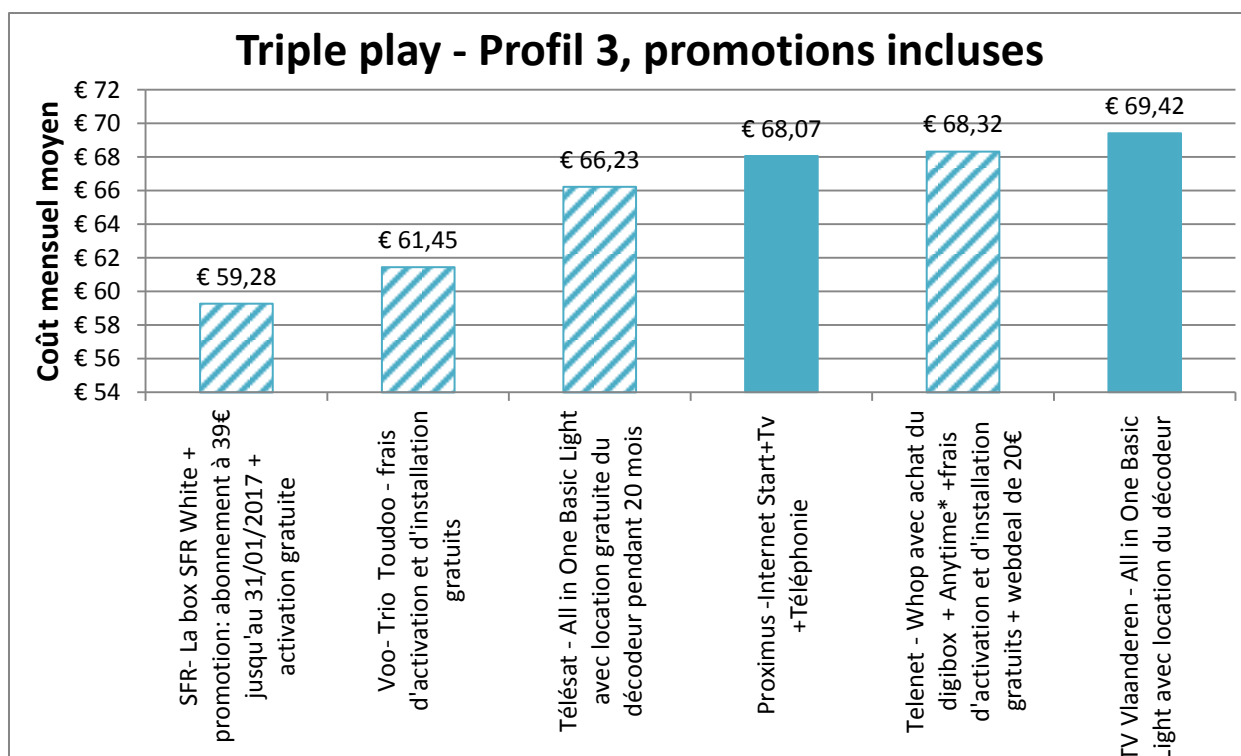
4.2.1 Comment se définit le profil ?

Profil 3					
Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack : Consommation moyenne haute			Vitesse minimale de 50 Mbps Volume minimal de 50 GB		
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

4.2.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Whop avec achat du digibox » de Telenet pour lequel l'option « Anytime » à 7.5€/mois a été activée.



Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour les profils de consommation étudiés. Dans ces profils précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- SFR, « La Box SFR White » dont l'abonnement est à 39€ pour toute souscription effectuée avant le 31/01/2017 et pour lequel l'activation est gratuite (gain de 50€) pour tout abonnement effectué entre le 01/02/2016 et le 30/04/2016 ;
- Voo, « Trio Toudoo » pour lequel tout nouvel abonnement d'une durée de 6 mois effectué entre le 20 janvier 2016 et le 14 mars 2016 donnait droit à l'installation et l'activation gratuites (soit un gain total de 110€) ;
- TéléSAT, « All In One Basic Light » pour lequel il y avait une promotion donnant droit à la location gratuite du décodeur pendant 20 mois (soit un gain de 79€);
- Telenet, « Whop avec achat du digibox » et option Anytime pour lequel plusieurs promotions étaient d'application :
 - o Une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous achetiez un nouveau produit en ligne jusqu'au 31 mars 2016;
 - o L'activation et l'installation gratuites (soit un gain total de 135€) pour toute souscription effectuée entre le 15/02/2016 et le 31/03/2016.

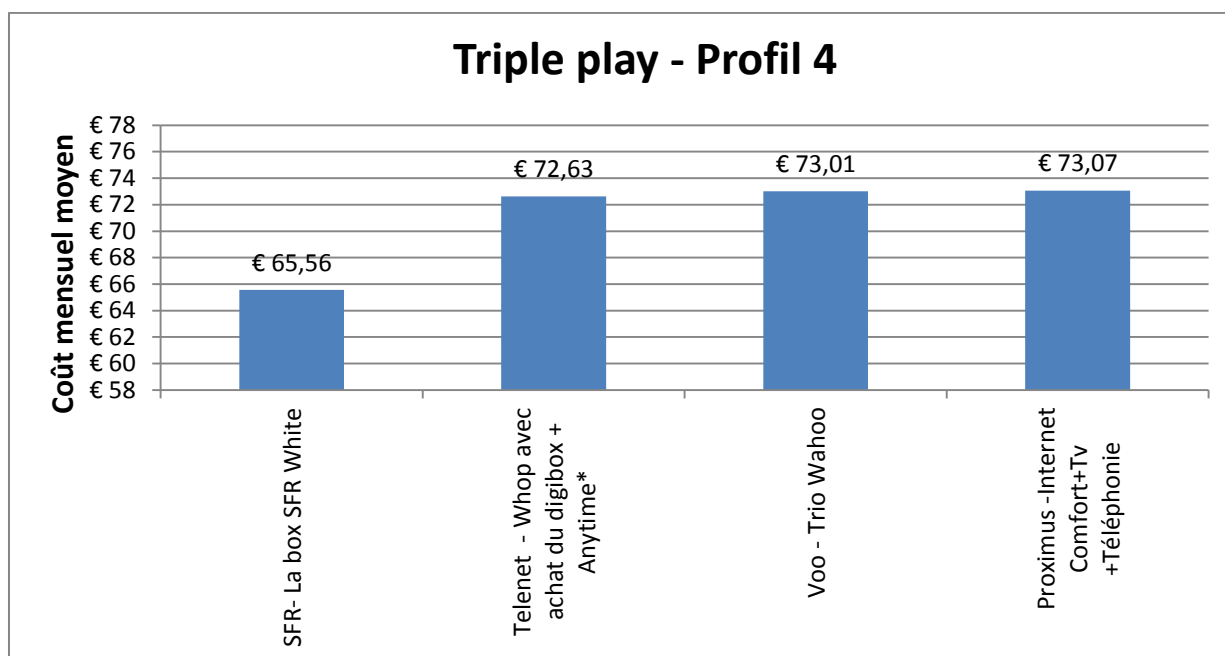
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Whop avec achat du digibox » de Telenet pour lequel l'option « Anytime » à 7.5€/mois a été activée.

4.3 Profil 4 : Consommation élevée

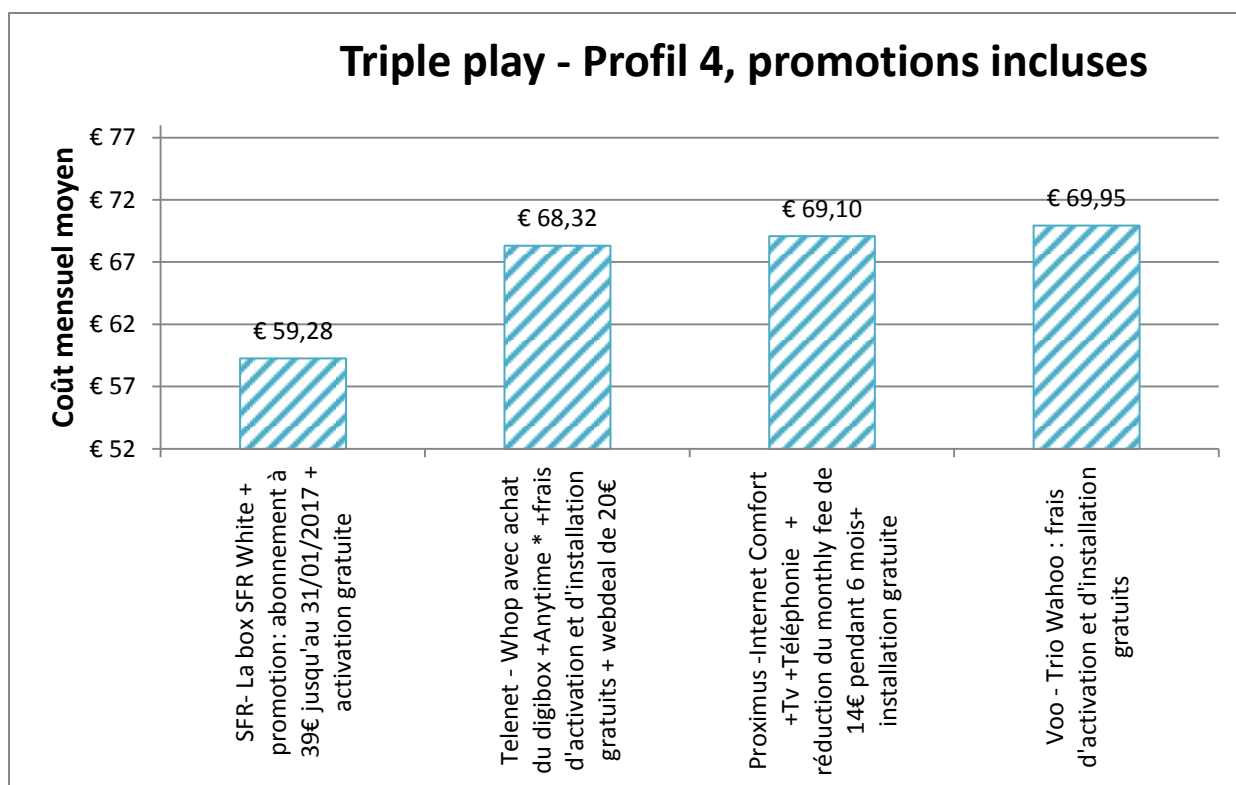
4.3.1 Comment se définit le profil ?

Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack: Consommation élevée			Vitesse minimale de 100 Mbps Volume minimal de 100 GB		
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

4.3.2. Les résultats de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Whop avec achat du digibox » de Telenet pour lequel l'option « Anytime » à 7.5€/mois a été activée.



Les plans tarifaires hachurés sont des plans pour lesquels une promotion a été appliquée pour les profils de consommation étudiés. Dans ces profils précis, les plans concernés sont les plans suivants :

- SFR, « La Box SFR White » dont l'abonnement est à 39€ pour toute souscription effectuée avant le 31/01/2017 et pour lequel l'activation est gratuite (gain de 50€) pour tout abonnement effectué entre le 01/02/2016 et le 30/04/2016 ;
- Telenet, « Whop avec achat du digibox » et option Anytime pour lequel plusieurs promotions étaient d'application :
 - o Une promotion de type webdeal donnant droit, une seule fois, à une réduction de 20€ pour autant que vous achetiez un nouveau produit en ligne jusqu'au 31 mars 2016;
 - o L'activation et l'installation gratuites (soit un gain total de 135€) pour toute souscription effectuée entre le 15/02/2016 et le 31/03/2016 ;
- Proximus, « Internet Comfort + télévision + téléphonie » pour lequel 2 promotions étaient d'application pour tout nouveau contrat triple play chez Proximus conclu entre le 01/03/2016 et le 31/03/2016 :
 - o L'installation était gratuite (gain de 59€) ;
 - o Une promotion consistant en une réduction de l'abonnement de 14€ pendant 6 mois était d'application ;
- Voo, « Trio Wahoo » pour lequel tout nouvel abonnement d'une durée de 6 mois effectué entre le 20 janvier 2016 et le 14 mars 2016 donnait droit à l'installation et l'activation gratuites (soit un gain total de 110€) ;

Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'un astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Whop avec achat du digibox » de Telenet pour lequel l'option « Anytime » à 7.5€/mois a été activée.