

# INTERNET

\*\*\*\*\*

## Ses opérateurs , les litiges, la résiliation et adresses utiles

( source 60 millions de consommateurs- Octobre 2010 N° 453)

**A**bonné à une offre Internet, on trouve toujours mille mauvaises raisons de conserver son opérateur habituel. En voici trois bonnes de s'en débarrasser. Car la concurrence ne s'use que si l'on ne s'en sert pas.

### Parce que le paysage du haut débit a bougé

Conserver son offre haut débit traditionnelle, c'est se priver de nouveaux horizons. Bouygues Télécom, qui a lancé sa box cinq ans après Orange, SFR et Free, a réussi la prouesse, au deuxième trimestre 2010, de recruter autant de nouveaux abonnés, voire plus que les trois grands du haut débit. Le comparatif d'offres publié dans ce dossier confirme que certains opérateurs récents ont des arguments à faire valoir...

Par ailleurs, les forfaits classiques réunissant Internet, téléphone fixe et télévision, connus sous le nom d'offres "triple play", prennent un coup de vieux avec l'apparition de la fibre optique et d'offres "quadruple play" associant ADSL et téléphonie mobile.

### Parce que la fidélité est mal récompensée

Prix en baisse, ajout d'appels illimités vers l'étranger et l'outre-mer : en juin dernier, Orange a sérieusement bonifié ses offres haut débit... pour les nouveaux

abonnés ! Les abonnés fidèles peuvent en profiter, mais cela n'a rien d'automatique. Certains continuent donc à payer le prix fort des anciennes offres...

C'est ainsi chez tous les opérateurs : les nouveaux abonnés, ceux qu'il faut séduire, sont bichonnés ; les clients existants beaucoup moins... Ainsi à chaque fois qu'un opérateur rénove sa box, les nouveaux abonnés sont servis en premier. Or le lancement d'une nouvelle version de la freebox par Free, comme de la neufbox par SFR, est imminent. Par le passé, certains abonnés Free ont même dû payer pour échanger leur vieille freebox pour le modèle plus récent. Le meilleur moyen de bénéficier des dernières nouveautés est donc d'abandonner sa camisole d'ancien abonné pour enfiler le costume de nouvel abonné d'un autre opérateur. Bref, de résilier !

### Parce que des motifs de grogne persistent

Connexion instable, service client au rabais, erreurs de facturations... Nombre d'internautes ont encore de très bonnes raisons d'être mécontents. Ils sont maltraités par leur opérateur. Si les professionnels ont réalisé quelques progrès, tout n'est pas réglé, et certains sont plus fiables que d'autres, selon l'enquête de satisfaction menée par «60» auprès des internautes. C'est donc le moment d'être infidèle...

## En cas de litige, qui faut-il contacter ?

OPÉRATEUR	TÉLÉPHONE DU SERVICE CLIENTS	ADRESSE DU SERVICE CLIENTS	ADRESSE DU SERVICE CONSOMMATEURS
ALICE	10 33 (0,34 €/min)	Alice, service clients 75371 Paris Cedex 08	Alice service national consommateurs 75371 Paris Cedex 08
BOUYGUES TÉLÉCOM	10 61*	Bouygues Télécom, service clients 60436 Noailles Cedex	Bouygues Télécom, service consommateurs 60436 Noailles Cedex
DARTY	098 098 32 34* ou 32 34 (0,12 €/min)	Service clients DartyBox TSA 80002 93183 Montreuil Cedex	Service réclamation DartyBox TSA 80002, 93183 Montreuil Cedex
FREE	32 44 (0,34 €/min)	Free service réclamation 75371 Paris Cedex 08	Free service national consommateurs 75371 Paris Cedex 08
NUMERICABLE	39 90*	Service clients Numericable TSA 61000 92894 Nanterre Cedex 9	Service consommateurs Numericable 6, rue Albert-Einstein, 77420 Champs-sur-Marne
ORANGE	39 00*	Service clients Internet Orange 33734 Bordeaux cedex 9	Service national consommateurs 33734 Bordeaux Cedex 9
SFR	10 77*	Service clients SFR Neufbox et fixe TSA 30 144, 94098 Créteil Cedex	SFR service consommateurs 1, place Carpeaux 92915 Paris-La Défense Cedex

(\*) Prix d'un appel local depuis un poste fixe.

Ⓣ En cas de problème, il faut d'abord se tourner vers le service clients, joignable par téléphone ou par courrier. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse, il faut impérativement prendre sa plume et demander au service consommateurs de résoudre le litige. Si rien n'y fait, le médiateur des communications électroniques est une oreille attentive (*voir Bon à savoir ci-contre*).

### INTERNET

#### bon à savoir

#### SOS médiateur

Ⓣ Vous avez tenté de résoudre votre litige en passant par le service clients de votre fournisseur, puis par son service consommateurs. Sans succès. Avant de le poursuivre devant la juridiction de proximité, vous pouvez soumettre votre cas au médiateur des communications électroniques, Raymond Viricelle, dont la mission est de proposer une solution convenant au client et au fournisseur. Quasiment tous les FAI acceptent son intervention, y compris Free et Alice depuis le début de l'année, mais pas encore Darty.

Ⓣ Vous pouvez le saisir sur [mediateur-telecom.fr](http://mediateur-telecom.fr), ou par courrier à : Le médiateur des communications électroniques BP 999, 75829 Paris Cedex 17.