

Pourquoi les internautes ont-ils résilié leur offre Internet en 2009 ? **Internet**

Posté par : JerryG

Publié le : 22/2/2010 15:00:00

Quels ont été les principaux motifs de rupture de contrat entre les internautes et les fournisseurs d'accès entre le 1er janvier et le 31 décembre 2009 ? Vers quels nouveaux opérateurs se sont tournés les ex-clients Orange, Free, SFR ou Numericable ?

L'observatoire 2009 des causes de résiliation publié par Ariase.com apporte de nombreux éléments de réponse grâce aux données issues de près de 75000 courriers reçus depuis son gestionnaire de lettre et des

16000 réponses de l'enquête complémentaire.



Opérateur par opérateur, de grandes tendances se dessinent :

■ Orange est malmené par la compétitivité des offres concurrentes (rapport services/prix et d'aggrégation).

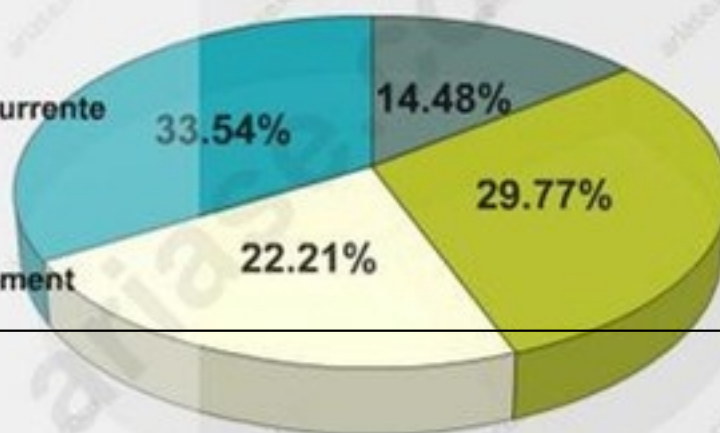
■ La part des résiliations liées aux problèmes techniques est nettement plus élevée chez Free et Alice.

Observatoire Ariase des résiliations (2009)

■ Problèmes techniques

■ Offre concurrente

■ Déménagement



   Pour SFR, de nombreuses résiliations sont justifi  es par le refus des modifications contractuelles impos  es lors de la fusion avec Club Internet.

   Numericable et Dartybox sont victimes des déménagements de leurs clients en zone non couverte par le câble et la fibre optique.

[L'observatoire des causes de résiliation est librement disponible](#)