

Communiqué de presse

07 juin 2007

Le premier observatoire des causes de résiliation

Le marché du haut-débit (ADSL et câble essentiellement) est dynamique et les internautes n'hésitent plus à résilier leur abonnement pour tester les offres concurrentes. Mais quels sont les principaux motifs fournis par les abonnés sur le départ ?

Pour répondre à cette question hautement stratégique pour les opérateurs, le site web **Ariase.com** publie une étude reposant sur l'utilisation des données recueillies par son générateur de lettre de résiliation (8200 courriers en mai 2007), et par une consultation téléphonique réalisée sur plusieurs jours (550 appels).

Parmi les motifs récurrents de résiliation, on retrouve le déménagement et bien entendu les traditionnels problèmes techniques, ainsi que les départs liés à la souscription d'une offre plus compétitive (prix mais aussi services comme la TV ou la Voix sur IP). Bien qu'en règle générale, les différences entre chaque FAI ne soient pas très importantes, on constate tout de même des exceptions.

L'objectif de cet "**observatoire de la résiliation**" n'est pas de fournir des chiffres bruts sur tel ou tel FAI, mais plutôt de donner des tendances sur les causes de résiliation des abonnés.

>> [Découvrir l'étude en ligne sur les causes de résiliation](#)

Depuis 2003, Ariase.com fournit des ressources gratuites aux internautes pour les aider à comparer et choisir une offre Internet adaptée à leurs besoins :

- des comparatifs de forfaits (ADSL, bas-débit, satellite, téléphonie VoIP, IPTV...)
- des tests d'éligibilité et de vitesse
- un générateur de lettre de résiliation
- des articles d'actualité sur les fournisseurs d'accès et le haut-débit
- des dossiers/guides et des forums d'entraide
- un service gratuit de conseil et d'aide à l'abonnement par téléphone

Contact

Francois Le Gall

francois@ariase.com

<http://www.ariase.com>

02 99 38 26 35