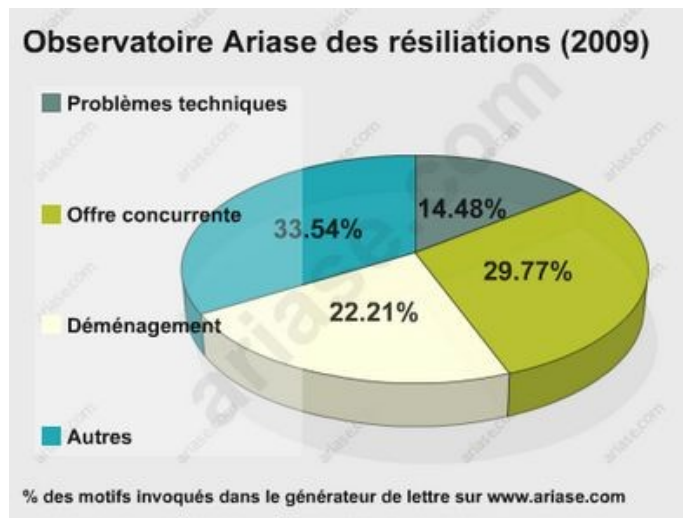


## Pourquoi les internautes ont-ils résilié leur offre Internet en 2009 ?

**Rennes, le 18 février 2010** – 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** créés depuis son générateur 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 dégroupage).
- La part des résiliations liées aux problèmes techniques est nettement plus élevée chez Free et Alice.
- Pour SFR, de nombreuses résiliations sont justifiées par le refus des modifications contractuelles imposées 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 en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.ariase.com/fr/resiliation/resilier-etude.html>

### A propos d'Ariase

Lancé en octobre 2002, Ariase.com est un portail web spécialisé dans les fournisseurs d'accès et des offres Internet haut-débit. Le site propose de nombreuses ressources pour s'informer sur les forfaits (comparatifs, dossiers, résiliation), tester l'éligibilité et la vitesse de connexion, ou connaître la couverture haut-débit par ville et par département.

### Contact

Francois Le Gall

[francois@ariase.com](mailto:francois@ariase.com)

<http://www.ariase.com>

02.99.38.26.35