

LES BONUS QUI PEUVENT FAIRE LA DIFFÉRENCE

Service : il y a encore quelques années, ce mot n'avait guère de sens dans l'univers des FAI, où appeler la hotline n'était qu'une perte de temps et où l'attente de la venue d'un technicien qualifié pouvait être interminable. Plus de ça aujourd'hui, car la qualité de service influe sans aucun doute sur le choix des consommateurs aujourd'hui. Pour faire face à la concurrence, un FAI se doit donc de proposer des services supplémentaires nombreux et irréprochables.



Commençons par un point noir légendaire des services des FAI : la hotline. Si en 2007, il était encore possible de départager des FAI à ce niveau, ce n'est plus le cas aujourd'hui, tous proposant des hotlines gratuites (dès lors que l'on appelle de sa box, ce qui n'est pas toujours le cas) et réagissant relativement rapidement aux demandés des abonnés. De même, plusieurs FAI proposent d'aider l'abonné à installer sa box (pour 1 euro chez Bouygues et France Télécom), ce qui est très appréciable au vu des nombreuses personnes rencontrant un problème lors de cette étape. Enfin, on appréciera le geste de SFR qui consiste à prêter à l'abonné une clé 3G+ si celui-ci risque de se retrouver sans connexion, de manière à ce qu'il puisse toujours consulter ses mails et surfer à l'aide d'une connexion bas débit.

Un point noir reste la résiliation d'abonnement Internet, toujours aussi délicate à réaliser. Il faut en général envoyer une lettre avec accusé de réception précisant les raisons de votre désabonnement au service client de votre FAI (adresse qui se révèle parfois singulièrement difficile à localiser !) et la résiliation devrait prendre effet 10 jours après réception de la lettre. Pour plus de simplicité, il existe des services sérieux sur Internet comme le site <http://www.ariase.com> qui vous aideront à ce que la résiliation se fasse sans douleur.

ET BIENTÔT, LA FIBRE OPTIQUE ?

À plus ou moins brève échéance, la fibre optique sera amenée à prendre la succession de l'ADSL. Déjà largement déployée sur les réseaux français, la fibre fait maintenant l'objet d'une course contre la montre entre les différents FAI, qui commencent à proposer des offres FTTH (où la fibre est raccordée à l'immeuble d'habitation), Orange, Free et SFR étant les premiers sur les rangs. Pour le moment, seuls quelques milliers de favorisés ont la chance d'être éligible à la fibre optique dans quelques grandes villes de France. Numéricable, de son côté, poursuit la modernisation de son réseau FTTL en associant la fibre optique avec un câble coaxial (qui part du pied de l'immeuble), ce qui permet de proposer des débits allant jusqu'à 100 Mbits dans les villes câblées. Bien qu'il s'agisse d'une solution "batârde", elle a l'avantage d'être disponible sur un plus large réseau et de proposer des débits largement suffisants pour séduire le consommateur qui voudraient, par exemple, recevoir la télévision en HD. Notons par ailleurs que Darty, qui utilise le même réseau que Numéricable, propose une offre très similaire, la qualité de service de la célèbre marque en plus. De quoi attirer le chaland vers ce FAI qui n'a jusque-là pas réussi à tenir ses objectifs !

COMMUNAUTÉS ET FORUMS DE CONSOMMATEURS PAR FAI

Voici quelques sites qui vous permettront d'échanger avec d'autres abonnés utilisant le même FAI :

Alice :
<http://forum-alice.info/>

Bouygues :
<http://www.entraide.bouyguetelecom.fr/>

Free :
<http://www.universfreebox.com/>

Numéricable :
<http://cablebox-news.com/>

Orange :
<http://www.forum-orange.com/>

SFR-Neuf :
<http://www.actuneuf.com/>

