



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse
13090 Aix-en-Provence
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Les Fournisseurs d'Accès à Internet (F.A.I)

Novembre 2007

Avec le nombre croissant des français bénéficiant d'un accès personnel à Internet et le développement des offres haut débit, il est nécessaire que le consommateur soit informé sur les opérateurs qui permettent cette connexion: « les fournisseurs d'accès Internet », plus communément appelés « FAI ».

Les FAI proposent actuellement 3 types d'accès au web: le bas débit de connexion, le haut débit et le câble.

1. QUELLE OFFRE CHOISIR?

Pour connaître les offres proposées, il vous suffit de vous adresser aux FAT, soit par téléphone, soit par Internet (www.comparaweb.com). Ensuite, votre choix devra être guidé par plusieurs facteurs: le lieu où vous habitez, votre degré d'utilisation du net, l'importance de vos appels téléphoniques.

> **Le Bas débit** (accès par le réseau téléphonique commuté) est accessible à tous. Il devient de moins en moins intéressant au vu de son coût et de la connexion.

> **Le Haut- Débit** par contre n'est accessible que dans certains lieux. Ainsi, les habitants des zones urbaines sont privilégiés car à tarif égal, ils bénéficient d'une possibilité de connexion plus rapide que ceux des campagnes. En effet, les villes sont équipées des nouvelles technologies de télécommunications tel que le réseau câblé et l'ADSL qui permettent le haut débit.

- **Pour le câble**, vous devez habiter dans une zone couverte (pour vous renseigner www.aform.org).

- **Pour l'ADSL**, tout dépend du niveau de dégroupage de votre ville.

DEGROUPEMENT: Les opérateurs installent leurs équipements dans les centraux de France Télécom, se branchent sur votre ligne et la relient à leur réseau.

Il y a 3 niveaux de dégroupage:

- Les zones non dégroupées (ADSL possible que par France Télécom).
- Le dégroupage partiel (ADSL possible par les autres opérateurs mais que pour Internet).
- Le dégroupage total (plus aucun lien avec l'opérateur historique, donc votre abonnement France Télécom sera résilié par le FAT s'il a plus d'un an. Vous avez accès à tous

les services numériques proposés (Internet, téléphone, télévision).

Parmi les offres ADSL, il y a différentes vitesses de connexion proposées (de 512kb/sec jusqu'à 18 mégabits/sec – faire vérifier l'éligibilité de la ligne).

Faites votre choix en fonction de votre utilisation du net. Si elle se limite à surfer sur le web et envoyer des mails, la connexion la plus faible suffit. Si au contraire vous téléchargez des fichiers importants, il vous faut au moins 1Mb/sec.

Enfin, tenez compte de votre consommation téléphonique pour souscrire à la téléphonie par numérique. Et surtout, choisissez en fonction du prix de l'abonnement, des frais annexes et de la répartition du fournisseur.

2. LA CONCLUSION DU CONTRAT D'ABONNEMENT AVEC UN FAI.

Désormais la conclusion du contrat avec un FAT se fait le plus souvent sur Internet ou par téléphone. Nous vous conseillons de procéder par étapes.

> Tout d'abord, PENSEZ A LIRE, IMPRIMER, OU DEMANDER PAR COURRIER VOTRE CONTRAT (ce sont les conditions générales de vente) AVANT D'ACCEPTER!

Puis soyez **vigilant sur les clauses du contrat; certaines sont abusives**, si vous avez des doutes, vous pouvez consulter les différents textes de loi applicables (site de la DGCCRF, code de la consommation) ou venir voir un conseiller de votre UFC local.

> Surtout vérifier les tarifs qui vous seront facturés. En effet, en plus du prix de l'abonnement par mois, certains FAI facturent des frais de mise en service, des frais de résiliation et font payer la location du modem ADSL (de 3 à 5 € par mois selon le modem). De même, en cas de dégroupage total, certains répercutent sur leur facture le prix de l'abonnement à France Télécom. Attention aussi au prix des services Téléphone ou TV numérique. Pour la TV, les FAI vous offrent les 1er mois des chaînes par la suite payantes pensez à les résilier dans les délais.

> Enfin, prenez connaissance de la durée de votre engagement et de vos conditions de résiliation (restitution du modem, frais, motifs de résiliation anticipée).

3. VOS DROITS EN CAS DE PROBLEME

> La défaillance de connexion: C'est le problème le plus récurrent chez tous les FAI. Si vous n'avez jamais pu vous connecter ou si vous subissez des interruptions intempestives à chaque connexion, envoyez une lettre recommandée avec accusée de réception au FAT qui a une obligation de résultat quand à la fourniture du service (TGT Nanterre du 08/06/2004) fondée sur l'article 1147 du Code Civil. Si vous voulez résilier, les frais de résiliation ne sont pas dus.

> Vous n'avez pas reçu de modem: Le FAI doit vous dédommager ou vous rembourser les sommes prélevées indûment.

> Vous déménagez du lieu de votre ligne ADSL

L'accès ADSL est indissociable de votre ligne téléphonique (contrairement au bas débit), donc vous devez résilier votre abonnement et en ouvrir un autre éventuellement sur votre nouvelle ligne. Sachez que certains FAI vous évitent la résiliation ou vous en remboursent les frais si vous vous réabonnez ensuite, lisez bien les conditions générales.

> Le FAI a modifié votre contrat: Une telle modification est autorisée, à condition que vous soyez averti un mois au moins avant le changement et que soit spécifiée votre possibilité de résiliation dans les 4 mois en cas de refus de votre part (art. L121-84 C.Conso.), toute clause contraire serait abusive.

*pour la liste des clauses abusives dans les contrats, voir la recommandation de la Commission des Clauses Abusives n°03/01 (www.finances.gouv.fr).

> Dans tous les cas:

Eviter de téléphoner à la «hotline» du FAI, en cas de contestation (numéros surtaxés à 0.34 €/mn). Pour votre porte monnaie et pour établir une preuve du litige, préférez une lettre recommandée avec accusée de réception. Conservez un double des bordereaux et des documents envoyés. Consulter votre association de défense des consommateurs l'UFC Que Choisir qui vous aidera à faire valoir vos droits, si nécessaire devant le juge de proximité.

Bon à savoir: Vous trouverez sur le site www.guechoisir.org en accès gratuit une lettre type pour vous aider

[UFC QUE CHOISIR](#)

9 rue Dragon
13006 Marseille
Tél. 04 91 90 05 52 Fax. 04 91 90 33 88

✕ Salon de Provence
107 Avenue de Bucarest BP 260
13666 Salon de Provence
Tél. 04 90 42 19 80 Fax. 04 90 45 04 54

✕ Martigues
26 rue des Tours
13500 Martigues
Tél. 04 42 81 10 21 Fax. 04 42 07 16 93
ufc.martigues@free.fr