

# Votre connexion à Internet et téléphonie en 1-2-3

<http://www.internet.guides-123.be>

en collaboration avec

 **comparatio**

# Table des matières

Table des matières.....	2
Votre connexion à Internet et téléphonie en 123 .....	3
ETAPE 1 : Bon à savoir.....	4
1.    Quoi et pourquoi? .....	4
a.    Téléphonie .....	4
b.    Voip .....	5
c.    Internet.....	5
2.    (A)DSL ou Câble? .....	6
3.    Packs de combinaison .....	6
ETAPE 2 : Payer et épargner .....	8
1.    Constitution du prix.....	8
2.    Frais supplémentaires .....	8
3.    Economiser .....	9
ETAPE 3 : Payer et épargner .....	11
1.    Comparer les prix.....	11
2.    Comparer la qualité.....	12
3.    Comparer les conditions.....	13
4.    Souscrire et modifier .....	14
5.    Résilier et changer.....	15
Informations utiles.....	16
Lexique .....	17
A propos de guides-123 .....	18

# Votre connexion à Internet et téléphonie en 123

La téléphonie fixe et Internet sont presque incontournables dans notre vie de tous les jours. Nous réfléchissons à peine avant d'envoyer un e-mail ou de passer un coup de téléphone. Les possibilités se sont aussi sérieusement élargies ces dernières années. Vous pouvez désormais appeler à bas prix et parfois même de façon illimitée en Europe; la vitesse des connexions à Internet a quant à elle été multipliée. Cela vaut également pour le nombre de fournisseurs et de variantes de ces services, ce qui complique le choix adéquat d'un abonnement. Ce site web vous aide à faire ce choix. Non seulement en vous fournissant des informations, mais aussi en vous faisant prendre conscience de vos besoins précis.

Vous pouvez bien entendu opter pour un abonnement téléphonique et/ou d'accès à Internet distinct, mais il est désormais possible de choisir ces services sous forme de pack chez un même fournisseur. Nous alignons les avantages et les inconvénients de ce type de dispositif de sorte que vous puissiez effectuer une comparaison en étant bien informé et prendre une décision concernant votre nouvel abonnement.

# ETAPE 1 : Bon à savoir

## 1. Quoi et pourquoi?

Bien que de nos jours tout le monde possède un GSM, la téléphonie fixe reste également populaire. Il y a quelques années encore, Belgacom avait le monopole dans ce domaine, mais d'autres opérateurs sont depuis arrivés sur le marché. Si vous envisagez de changer de fournisseur d'accès à Internet, votre choix est probablement (partiellement) motivé par des considérations de coût. La Belgique est l'un des pays les plus chers d'Europe sur le plan de la téléphonie fixe. C'est pourquoi la téléphonie par Internet (VoIP) est peut-être une alternative intéressante (financièrement).

Par rapport aux pays voisins, vous payez beaucoup pour votre abonnement et vous recevez relativement peu en retour : les vitesses sont généralement plus faibles qu'à l'étranger et vous êtes souvent tenu à une limite de téléchargement. Cela sous-entend que vous devez payer un supplément si vous téléchargez davantage que le maximum autorisé par votre type d'abonnement.

Il est dès lors également important d'analyser les diverses possibilités avant de conclure un contrat. Les services des opérateurs de téléphonie fixe ne divergent pas tellement mais ils proposent différents abonnements. L'un conviendra mieux à vos besoins que l'autre. Cela est d'autant plus vrai pour les abonnements d'accès à Internet : ils existent dans toutes les formes et toutes les mesures. Des abonnements dits "light" pour ceux qui souhaitent consulter leurs e-mails ou chercher quelque chose occasionnellement, aux abonnements pour les gros utilisateurs qui sont chaque jour en ligne et qui téléchargent beaucoup.

Dans les paragraphes suivants, nous passons en revue les différentes possibilités pour la téléphonie fixe et Internet. Nous nous penchons aussi sur les packs de combinaison : il s'agit de packs qui combinent téléphonie et accès à Internet chez un même fournisseur. Ce système est souvent plus avantageux que les abonnements individuels, mais il présente aussi des inconvénients.

### a. Téléphonie

Bien que Belgacom soit depuis longtemps le leader incontesté, d'autres entreprises ont fait leur entrée dans le marché belge de la téléphonie. Dans la pratique, vous remarquez peu de différences entre les opérateurs si vous téléphonez : téléphoner reste téléphoner. Les services (supplémentaires) proposés divergent pourtant. La disponibilité de services comme l'affichage des numéros, le transfert d'appels et le blocage de numéros (et le fait de devoir payer ou non pour ces services) dépend de votre fournisseur.

La différence est également grande en matière de prix. Chez presque tous les fournisseurs, vous avez le choix entre divers packs (complémentaires). Avec l'abonnement de base, vous pouvez parfois appeler gratuitement les autres lignes fixes en Belgique pendant les heures creuses (le soir et le week-end). Vous pouvez également choisir de payer un supplément pour, par exemple, obtenir des

appels illimités à toute heure vers des lignes fixes ou "racheter" un certain nombre d'heures vers des numéros mobiles.

## **b. Voip**

De nos jours, il est également possible de téléphoner via Internet (VoIP, ou Voice over IP). Cela peut se faire de différentes manières. Sur votre PC, mais aussi grâce à des appareils téléphoniques spéciaux reliés à votre modem. Votre ordinateur ne doit alors pas être allumé. Il va de soi que vous avez par contre besoin d'une connexion à Internet. Téléphoner via Internet est généralement meilleur marché que par une connexion fixe "normale". Plusieurs entreprises proposent en ligne les produits et services dont vous avez besoin pour pouvoir téléphoner par Internet. En principe, vous n'avez pas besoin d'un opérateur "traditionnel", mais certains fournisseurs ont repris le téléphone par Internet dans leur assortiment.

Bien que Skype soit l'opérateur VoIP le plus célèbre, il présente des inconvénients. Vous ne pouvez ainsi utiliser Skype qu'avec des appareils sélectionnés par Skype alors que vous pouvez opter pour l'appareil VoIP de votre choix chez les autres opérateurs. De plus, Skype est relativement cher par rapport à la concurrence (en ligne). Analysez donc bien toutes les possibilités avant de faire votre choix. Certains opérateurs classiques comme Belgacom proposent par ailleurs le VoIP, mais vous payez généralement beaucoup plus que chez les opérateurs que vous trouvez sur Internet.

## **c. Internet**

Avant de souscrire un abonnement d'accès à Internet, vous devez vous interroger sur l'usage que vous voulez en faire. Si vous ne surfez sur le web ou consultez vos e-mails qu'occasionnellement, vous n'avez aucun intérêt à choisir un abonnement cher avec une limite de téléchargement élevée. Un simple abonnement de base (souvent appelé "Basic" ou "Light") suffit amplement. Ces types d'abonnements présentent souvent une vitesse de download d'environ 1Mbit par seconde et une vitesse d'upload de 128 Kbit par seconde. C'est suffisant pour charger des pages web à une vitesse raisonnable, mais trop lent pour télécharger des fichiers importants. Ce n'est de toute façon pas le but de ce type d'abonnements qui proposent souvent une limite de téléchargement mensuelle de maximum 1 Gigabyte.

Au plus votre utilisation d'Internet est fréquente et intensive, au plus vous avez besoin d'un abonnement lourd (et cher). Les abonnements pour les utilisateurs moyens ont généralement une vitesse de download de 4 à 8 Mbit par seconde (et une vitesse d'upload de 256 à 512 Kbit par seconde), et la limite de téléchargement oscille entre 4 et 20 Gigabytes par mois. Si vous souhaitez ce qui se fait de mieux, optez alors pour un abonnement de pointe. Ceux-ci offrent une vitesse de download de 10 à 25 Mbit par seconde (et une vitesse d'upload de 512 Kbit à 1 Mbit par seconde) et la limite de téléchargement varie entre 25 et 60 Gigabytes par mois.

Les vitesses citées sont néanmoins des maxima théoriques. Différents facteurs techniques réduisent en pratique la vitesse de votre connexion à Internet de 10 à 20%. Les différences entre des abonnements de la même catégorie peuvent être considérables, comme vous pouvez le lire dans les paragraphes précédents. Il est donc utile de comparer les différents fournisseurs. C'est surtout la limite de téléchargement qui importe si vous téléchargez en quantité. Si vous dépassez la limite de téléchargement, les données supplémentaires vous seront ensuite facturées. Votre facture peut augmenter sensiblement! Certains fournisseurs ont commencé à proposer des abonnements sans limite de téléchargement. Vous pouvez alors télécharger à votre guise sans supplément à payer.

Les services supplémentaires sont un autre point de comparaison des abonnements. Combien d'adresses e-mail recevez-vous chez votre nouveau fournisseur? Des logiciels anti-spams et antivirus (gratuits) sont-ils inclus dans l'abonnement? Recevez-vous un espace pour créer votre propre page Internet? Et si oui, de quelle taille? Est-il possible de faire appel à un technicien pour le raccordement physique? Et combien cela coûte-t-il? Le service d'assistance est-il souvent joignable?

## **2. (A)DSL ou Câble?**

Les connexions téléphoniques ou dialup, pour lesquelles vous payez par minute, sont pratiquement en voie d'extinction en Belgique. Bien que d'autres possibilités soient expérimentées, vous pouvez en pratique actuellement choisir entre deux types de connexions à Internet : le DSL (ADSL, ADSL2+ et VDSL) et le câble. Les deux sont bien plus rapides que la connexion à Internet classique par la ligne téléphonique. Le DSL est disponible presque partout dans le pays et vous propose différents fournisseurs. Attention, certains d'entre eux n'opèrent que dans une région bien précise. Il n'y a généralement qu'un seul fournisseur de câble à votre domicile. En Flandre, il s'agit presque toujours de Telenet, alors qu'en Wallonie et à Bruxelles plus possibilités existent.

La grande différence entre la connexion ADSL et le câble est la manière dont les données sont envoyées de et vers votre ordinateur. Dans le cas d'une connexion ADSL, le transfert de données se fait par la ligne téléphonique classique en cuivre, alors qu'il se fait par le câble coaxial pour une connexion par câble. Les données peuvent être envoyées beaucoup plus rapidement par le câble coaxial que par une ligne téléphonique. Dans le cas d'une utilisation normale de votre connexion Internet, vous ne remarquerez pas vraiment cette différence en pratique. Si, par contre, d'autres applications comme la télévision numérique Haute Définition doivent être fournies par le même câble, l'ADSL est insuffisant. C'est la raison pour laquelle des recherches intensives sont effectuées pour des successeurs comme ADSL2+ et VDSL. Pour pouvoir garantir un réseau stable, les lignes téléphoniques en cuivre doivent néanmoins être remplacées par des câbles optiques. C'est pourquoi il faudra encore attendre longtemps avant que le VDSL soit disponible dans toute la Belgique.

## **3. Packs de combinaison**

De nombreux fournisseurs vous offrent la possibilité de prendre chez eux à la fois la téléphonie et l'accès à Internet. Ce pack de combinaison (également appelé "double play") offre beaucoup

d'avantages : vous économisez souvent de l'argent en commandant plusieurs produits chez un même fournisseur. Il est également possible que vous disposiez d'une vitesse de connexion à Internet plus élevée pour un montant identique ou que vous puissiez téléphoner de façon illimitée vers des numéros fixes en Europe si vous prenez plusieurs services. Certains fournisseurs proposent, en plus de la téléphonie fixe et d'Internet, la téléphonie mobile et la télévision numérique dans un pack (triple ou quadruple play). Votre avantage peut ainsi encore augmenter et cela simplifie en outre la tâche de l'administration.

Naturellement, des inconvénients sont aussi liés à ce genre de dispositifs. Par exemple, vous ne pouvez peut-être pas résilier votre abonnement téléphonique et d'accès à Internet actuel en même temps, et vous vous retrouvez par conséquent avec des doubles charges si vous souhaitez souscrire un pack. De plus, ce genre d'abonnements rend le marché beaucoup moins transparent : si vous payez un prix global, le prix individuel de chacun des services n'apparaît plus clairement. En outre, lorsque votre fournisseur connaît un dérangement, tous les services de cette entreprise sont souvent directement paralysés.

Le principal inconvénient des abonnements combinés est peut-être que vous dépendez fortement d'un seul fournisseur. Si vous n'êtes pas satisfait d'un ou plusieurs des services pris, il est plus difficile de changer de fournisseur uniquement pour ce(s) service(s). Et si vous êtes en conflit avec votre fournisseur, par rapport à une erreur administrative par exemple, cela influence l'ensemble de votre abonnement.

# ETAPE 2 : Payer et épargner

## 1. Constitution du prix

Pour un abonnement téléphonique vous devez toujours payer une cotisation mensuelle fixe, que vous utilisiez la ligne ou non. Chez certains fournisseurs vous pouvez, contre ce montant, téléphoner de façon illimitée vers d'autres numéros fixes en Belgique pendant les heures creuses, ou vous obtenez un autre avantage. Au-delà de ça, vous payez bien entendu les (autres) frais d'appels que vous passez. Ceux-ci varient suivant l'opérateur et ils sont indiqués sur le site web concerné. Il va de soi que le prix diffère selon que vous appelez à l'intérieur ou à l'extérieur de la Belgique et selon que vous téléphonez sur un numéro fixe ou mobile.

Beaucoup de fournisseurs proposent, en plus de l'abonnement de base, des packs (complémentaires) avec lesquels vous pouvez aussi racheter les frais d'appels vers les numéros fixes pendant les heures de pointe. Il est parfois même possible d'acheter un pack qui vous permet de téléphoner de façon illimitée en Europe ou d'appeler des téléphones mobiles "gratuitement" pendant un certain nombre d'heures. Les numéros d'informations spéciaux (pour lesquels vous payez plus que le tarif normal) sont toutefois toujours exclus de ce type de packs.

D'autre part, il est également possible de souscrire un abonnement pour lequel vous ne payez qu'un montant mensuel faible mais dont les frais d'appels par minute sont plus élevés. Cela est surtout pratique si vous téléphonez peu, mais que vous souhaitez que les autres personnes puissent encore vous contacter sur votre ligne fixe.

Pour un abonnement d'accès à Internet (via DSL ou le câble), vous payez aussi un montant mensuel fixe, que vous en fassiez usage ou non. La hauteur de ce montant dépend de la vitesse de connexion souhaitée et du niveau de la limite de téléchargement. Quand vous restez dans cette limite de téléchargement, aucun autre frais ne vient s'ajouter à l'abonnement.

Un abonnement combiné est logiquement une addition des abonnements précités. Vous payez souvent moins que lorsque vous prenez les services séparément ou l'accès à Internet est par exemple plus rapide que dans le cas d'un abonnement distinct. La constitution du prix est néanmoins vague : vous payez en effet un montant et ne savez pas précisément combien coûtent la téléphonie et l'accès à Internet.

## 2. Frais supplémentaires

Les frais supplémentaires d'un abonnement de téléphonie et/ou d'accès à Internet se décomposent en frais d'activation, frais d'utilisation et services. Lorsque vous souscrivez un abonnement, vous devez tout d'abord supporter des frais d'activation. Vous payez un montant unique pour l'activation de la ligne téléphonique ou Internet. Si vous souhaitez faire installer votre connexion Internet par un

technicien, vous devrez payer un supplément. Cela sera également le cas si vous souhaitez une connexion à Internet sans fil (WIFI).

Une fois la connexion réalisée, vous devez supporter des frais d'utilisation. Dans le cas d'un abonnement de téléphonie, il s'agit bien entendu de vos appels. Les tarifs varient suivant le fournisseur et sont naturellement dépendants de la destination de vos appels. Vous trouverez ces tarifs sur le site web de votre opérateur (concerné). Il est souvent possible de téléphoner de façon illimitée vers des numéros fixes en Belgique (et parfois même en Europe) moyennant un supplément mensuel. Les frais de connexion appartiennent au passé chez presque tous les fournisseurs.

Un abonnement d'accès à Internet ne comprend en principe aucun frais d'utilisation, sauf si vous dépassez la limite de téléchargement. C'est-à-dire si vous téléchargez davantage que le maximum autorisé par votre abonnement. Vous payez alors une compensation par Megabyte ou Gigabyte supplémentaire utilisé. Vous pouvez de nouveau vérifier à quelle hauteur s'élève cette compensation sur le site web du fournisseur concerné.

La plupart du temps, vous pouvez ajouter différents services à votre abonnement téléphonique. Pensez par exemple au répondeur (de sorte que les appelants puissent vous laisser un message si vous ne décrochez pas), à l'affichage des numéros (de sorte que vous sachiez qui vous appelle avant de décrocher), au blocage de numéros (de sorte que les appels non désirés ne vous parviennent pas) ou au transfert d'appels (de sorte que des appels soient transférés vers un autre numéro lorsque vous n'êtes pas à votre domicile). Certains de ces services sont gratuits mais la plupart entraînent un supplément mensuel (minime).

### **3. Economiser**

La façon la plus évidente d'économiser de l'argent est de combiner un abonnement de téléphonie et d'accès à Internet chez un même opérateur. Vous payez alors moins qu'en cas de souscription à deux abonnements distincts. Certains fournisseurs proposent, en plus de la téléphonie fixe et d'Internet, également la téléphonie mobile et la télévision digitale. Généralement, au plus vous prenez de services, au plus votre avantage grandit.

Si vous téléphonez peu mais que vous souhaitez être joignable sur une ligne fixe, vous pouvez opter pour un raccordement téléphonique "bon marché". Vous payez des mensualités inférieures à celles d'un raccordement classique mais les tarifs par minute d'appel sont plus élevés. Si vous téléphonez énormément, il est peut-être intéressant de racheter les frais d'appel : en payant un montant supplémentaire par mois, vous pouvez appeler de façon illimitée vers tous les numéros fixes en Belgique ou en Europe. Définissez donc bien votre "profil d'appel" personnel avant de souscrire un abonnement.

Si vous avez plus de 65 ans ou un sérieux handicap (et des revenus faibles), vous entrez peut-être en ligne de compte pour le "Tarif Social". Vous obtenez alors une réduction sur les frais d'abonnement mensuels. Vous obtenez aussi cette réduction en cas d'abonnement combiné (téléphonie et

Internet). Il est prévu depuis des années que les connexions à Internet soient également offertes au Tarif Social mais cela n'a pas encore été réalisé à ce jour.

Une autre astuce importante est de bien comparer les fournisseurs. Les différences de prix peuvent être considérables. Il existe des sites de comparaison spécialisés sur lesquels vous pouvez calculer l'abonnement le plus avantageux en fonction de votre situation.

Si vous voulez éviter à tout prix une ligne téléphonique classique, vous pouvez également choisir d'appeler par le biais de votre connexion à Internet (VoIP). Téléphoner par le biais d'Internet avec des programmes comme Skype est même gratuit si vous appelez avec votre PC une personne qui utilise le même programme. Vous n'avez alors besoin que d'un casque avec écouteurs et micro. Si vous appelez vers des lignes fixes ou des numéros de téléphone mobile classiques, vous devez payer les frais qui en découlent. Les tarifs sont toutefois fortement inférieurs à ceux d'un raccordement téléphonique normal et la qualité du son est généralement meilleure.

Certains fournisseurs offrent, en plus de leurs abonnements classiques, la téléphonie via Internet. Dans la plupart des cas, vous pouvez continuer à utiliser votre téléphone et même conserver votre numéro actuel. Bien que les frais d'abonnement soient faibles, le tarif à la minute est souvent plus élevé que celui d'une ligne téléphonique classique et des frais de connexion sont en outre facturés.

# ETAPE 3 : Payer et épargner

## 1. Comparer les prix

La liste des fournisseurs de téléphonie et d'accès à Internet est longue, ce qui signifie qu'il est difficile de faire le bon choix. Le prix joue un rôle important, mais il est hélas impossible de donner une réponse univoque à la question de savoir quel opérateur est le moins cher. Cela dépend bien sûr tout d'abord de ce que vous souhaitez : un abonnement téléphonique, un abonnement d'accès à Internet ou une combinaison des deux.

Si vous désirez un abonnement téléphonique, la comparaison est relativement simple. Vous payez toujours un montant mensuel fixe plus les frais d'appels supplémentaires. Il peut y avoir quelques différences entre les prestataires. Certains ont des tarifs bas (ou vous permettent même de téléphoner gratuitement pendant les heures creuses) vers les lignes fixes en Belgique, mais facturent un prix relativement élevé pour les appels vers des numéros mobiles. Il est dès lors judicieux de vous constituer un profil avant de partir à la recherche du fournisseur idéal : Appelez-vous principalement des numéros fixes ou mobiles? Téléphonez-vous beaucoup pendant les heures de pointe (ce qui est toujours plus cher que pendant les heures creuses)? Et téléphonez-vous souvent à l'étranger?

De nos jours, vous pouvez aussi téléphoner via Internet, ou via le VoIP. Cette solution peut être source d'économies intéressantes. Téléphoner via Internet est parfois 60% moins cher que par une connexion normale. Vous appelez toujours gratuitement les autres abonnés de votre prestataire et téléphoner vers les numéros mobiles est vraiment bon marché. Il arrive même que vous bénéficiiez de minutes d'appel gratuites vers l'étranger. Mais ces avantages sont trompeurs. En effet, vous ne pouvez souvent profiter de ces minutes que si vous achetez régulièrement du crédit d'appel chez l'opérateur en question. Et si vous souhaitez être appelé par d'autres via votre connexion VoIP, vous devez louer un numéro géographique en utilisation nomade. Malheureusement, tous les opérateurs n'offrent pas ce service et s'ils le font, cela vous coûte en moyenne 5 à 10 euros par mois. L'avantage acquis est donc en partie perdu. Pour le VoIP, vous avez bien sûr aussi besoin d'une connexion à Internet.

La comparaison est, en revanche, plus complexe pour ce qui concerne le choix d'une connexion à Internet, puisque les possibilités sont plus compliquées. Les abonnements d'accès à Internet doivent être divisés en différentes catégories, par exemple "légère", "moyenne" et "lourde". Plus votre abonnement est lourd, plus le prix est élevé. Soyez attentif car le prestataire X vous offre peut-être beaucoup plus de vitesse et/ou un plus grand volume de téléchargement pour le même prix que le fournisseur Y. Ou : ce qui est considéré comme "léger" chez un opérateur peut être vu comme "moyen" chez un autre. Prêtez également attention à la limite de téléchargement et aux frais en cas de dépassement de celle-ci. Si vous téléchargez davantage que le maximum autorisé, les frais peuvent augmenter sensiblement. Chez certains prestataires, il est possible d'acheter un plus grand volume de téléchargement au préalable.

Les logiciels anti-spams et le contrôle des virus sur les e-mails sont généralement inclus dans le prix. Certains fournisseurs demandent toutefois un supplément, cela vaut donc la peine de vérifier avant de conclure un contrat. Seul un prestataire procure un logiciel antivirus complet.

Dans le cas d'abonnements combinés, la comparaison des prix est encore plus compliquée. Vous obtenez en effet deux services pour un prix global et le coût individuel de chacun de ces services n'apparaît pas clairement. Il est conseillé de vous constituer un ensemble d'exigences et de définir le montant mensuel que vous voulez payer avant de rechercher un prestataire adéquat. Armé de ces informations, il est plus facile de chercher sur les sites de comparaison les abonnements qui vous conviennent.

Le prix seul n'est bien entendu pas déterminant. Vous n'avez pas intérêt à choisir un abonnement bon marché si votre fournisseur vous néglige. Prenez dès lors le temps de passer en revue les conditions du prestataire et éventuellement d'interroger les autres sur leurs expériences. Au moment de souscrire un abonnement d'accès à Internet, il est surtout important de vérifier si les vitesses promises peuvent effectivement être obtenues et si la connexion est fiable.

## **2. Comparer la qualité**

En comparaison à d'autres pays d'Europe, les prestataires belges sont très chers et vous en voulez naturellement pour votre argent. Les liaisons téléphoniques sont généralement de qualité. Que vous appeliez par le réseau téléphonique traditionnel ou par le câble, la différence de qualité ne sera pas remarquable. Il en va autrement pour la connexion à Internet.

Il est difficile d'obtenir au préalable une image objective des prestations d'un fournisseur d'accès à Internet. Certaines organisations de consommateurs testent périodiquement la qualité des connexions proposées, mais il faut surtout bien chercher. Il existe plusieurs forums sur Internet où les utilisateurs partagent leurs expériences avec leur prestataire. Il y a deux aspects qualitatifs d'une connexion à Internet auxquels vous devez être attentif : tout d'abord le "temps d'arrêt". Cette notion désigne une connexion hachée qui vous empêche de surfer. Chaque connexion en souffre occasionnellement, mais si ce problème survient régulièrement, cela peut gâcher considérablement le plaisir de surfer sur Internet.

Le second aspect est la vitesse de la connexion. La vitesse annoncée dans les publicités est un maximum théorique qui n'est jamais tout à fait atteint. Des facteurs techniques font qu'elle est en pratique 10 à 20% plus basse. Certains prestataires n'avoisinent néanmoins jamais les vitesses promises, ce qui rend bien entendu moins attrayant la souscription d'un abonnement chez eux. Soyez attentif à trois aspects de la connexion. Premièrement, il y a bien sûr la vitesse de download, celle-ci détermine le rythme auquel vous pouvez charger des pages web et télécharger des fichiers sur votre ordinateur. La vitesse d'upload mesure la rapidité avec laquelle vos données, par exemple un e-mail, peuvent être envoyées vers d'autres ordinateurs. Celle-ci est toujours légèrement

inférieure à la vitesse de download. Enfin, le "délai ping" indique la vitesse à laquelle vous pouvez vous connecter à d'autres ordinateurs. Ce facteur est important pour les programmes de chat par exemple, mais surtout pour participer aux jeux en ligne. Si le délai ping est trop lent, il est pratiquement impossible de participer normalement à un jeu car vous prenez du retard sur les autres joueurs.

### 3. Comparer les conditions

Ce qui irrite sérieusement un grand nombre de consommateurs est que la résiliation d'abonnement peut être problématique. Si vous concluez un contrat pour une durée indéterminée, vous pouvez le résilier à tout moment. Dans le cas d'abonnements téléphoniques et d'accès à Internet, une durée de contrat de minimum 12 mois est toutefois souvent d'application. Pendant cette période, vous êtes donc lié au fournisseur. Résilier coûte cher, vous payez généralement le même que si vous aviez conservé le contrat. Après cette première période, le contrat est généralement transformé en un engagement à durée indéterminée que vous pouvez résilier chaque mois. Vérifiez bien si c'est aussi effectivement le cas chez votre prestataire ou si le contrat est prolongé tacitement (ce qui vous lie pendant une année supplémentaire).

En ce qui concerne les connexions (A)DSL, plus vous habitez près de la centrale téléphonique locale, plus vous vous approchez de la vitesse maximale promise. Si la distance entre votre maison et la centrale est importante, vous obtenez une vitesse bien plus faible. La plupart des fournisseurs se couvrent contre les plaintes relatives à une connexion à Internet (trop) lente si vous habitez loin de la centrale téléphonique.

Examinez au préalable les possibilités de paiement que vous avez. Beaucoup de prestataires vous obligent à payer avec une carte de crédit ou par domiciliation. Si cela ne vous pose aucun souci, c'est bien sûr parfait, mais peut-être préférez-vous payer par virement de sorte que vous puissiez voir ce qui est débité de votre compte.

Beaucoup de fournisseurs sont très strictes quand il s'agit des paiements. C'est pourquoi il est préférable que vous vérifiiez toujours au préalable ce qu'il se passe si vous n'êtes pas en mesure de payer les frais d'abonnement à un moment donné. Dans la plupart des cas, le montant est majoré de 10 à 15% et, souvent, sans que vous en soyez informé à l'avance. Même si vous pensez que le montant indiqué sur votre facture n'est pas correct et que vous souhaitez la contester, vous devez, chez la plupart des prestataires, payer dans les temps pour éviter des amendes, voire la suspension du/des service(s).

Si vous avez un problème ou une question à soumettre à votre fournisseur, il vous est recommandé de contacter le service d'assistance. La qualité de ce service est assez variable. Un certain nombre de prestataires ne propose qu'un service d'assistance en ligne, avec la possibilité de poser une question par e-mail si vous ne vous en sortez pas. Dans ce genre de cas, vous devez souvent attendre quelques

jours avant d'avoir une réponse et la qualité de celle-ci laisse souvent à désirer. Il est recommandé de choisir un opérateur joignable par téléphone, de préférence gratuitement ou au tarif local.

Chaque prestataire tente d'attirer le plus de (nouveaux) clients possible par le biais de la publicité. Ils le font notamment en répandant des termes comme "téléphoner gratuitement et de façon illimitée". Des conditions sont toujours liées au mot "gratuitement". Vous devez pour cela payer un montant fixe par mois (et ce n'est donc pas gratuit) ou cela n'est d'application que pendant certaines heures (et ce n'est donc pas illimité). Les techniques de marketing agressives par téléphone pour tenter de vous faire prendre des services supplémentaires ne sont pas non plus inhabituelles.

Beaucoup d'opérateurs utilisent vos données personnelles sans votre accord à des fins commerciales en les vendant à des tiers. Dans la plupart des cas, vous pouvez vous y opposer mais vous devez entreprendre des actions.

#### **4. Souscrire et modifier**

Si vous souhaitez conclure un abonnement, vous devez commencer par effectuer une "vérification du code postal" sur le site web de votre prestataire. Vous pouvez ainsi voir quels services sont fournis à votre adresse. Vous pouvez souvent les commander directement mais si vous préférez conclure un abonnement par téléphone, c'est dans la plupart des cas possible également. Après avoir introduit vos coordonnées, le prestataire prend contact avec vous pour vous procurer l'appareillage nécessaire. Vous pouvez choisir de le raccorder vous-même ou de demander les services d'un technicien professionnel. Si vous optez pour la seconde solution, vous devrez généralement payer un supplément (en plus des frais d'activation que vous payez de toute façon).

Dans un premier temps, vous concluez souvent un contrat pour une durée déterminée, un an dans la plupart des cas. Si vous souhaitez ajouter des options à votre abonnement pendant la durée du contrat (par exemple l'affichage des numéros ou les appels illimités vers des lignes fixes en Belgique), cela ne pose aucun problème. Vous pouvez directement commander ces services en ligne ou par le service d'assistance téléphonique. Vous concluez souvent un engagement à durée déterminée pour ces services de sorte que vous ne puissiez pas les résilier à votre guise.

Si vous souhaitez modifier votre abonnement d'accès à Internet, deux possibilités existent : upgrader (ce qui vous permet d'obtenir une connexion plus rapide, plus chère et avec souvent une limite de téléchargement plus élevée) ou downgrader (ce qui vous permet d'obtenir une connexion plus lente, moins chère et avec souvent une limite de téléchargement plus basse). Upgrader est généralement gratuit. Ce qui n'est pas illogique, puisque le prestataire va dans ce cas y gagner davantage et ce, grâce à vous. Si vous souhaitez downgrader, cela coûte de l'argent au prestataire car vous aviez conclu un contrat à un prix mensuel plus élevé, et vous devez dès lors souvent payer une indemnité. Vous trouverez le montant de cette indemnité sur le site web du prestataire concerné. A l'échéance du contrat (lorsque l'abonnement est transformé en contrat à durée indéterminée), vous pouvez généralement modifier votre abonnement chaque mois.

Dans le cas d'un abonnement combiné, il peut être plus difficile de le modifier. Vous prenez en effet (au moins) deux services et si vous souhaitez modifier l'un, cela peut aussi avoir des conséquences sur l'autre. Si vous souhaitez une connexion à Internet plus rapide, il est possible que votre abonnement téléphonique subisse automatiquement un "upgrade", vous permettant par exemple de téléphoner gratuitement vers les lignes fixes en Europe. Vous n'en avez peut-être pas besoin mais vous payez quand même pour ce service.

## 5. Résilier et changer

Si vous souhaitez résilier votre abonnement, vous devez tenir compte du délai de préavis. Si vous avez un abonnement téléphonique ou d'accès à Internet (ou une combinaison des deux), vous allez dans un premier temps presque toujours souscrire un engagement de 12 mois. Si vous souhaitez résilier votre engagement au cours de cette période, vous devrez payer une solide indemnité pour la rupture du contrat. Celle-ci est généralement égale au nombre de mois restants du contrat multiplié par le montant que vous payiez mensuellement.

Vous pouvez parer partiellement à ce problème en changeant votre ancien abonnement en abonnement moins cher. Par exemple, si vous avez une connexion à Internet très rapide, vous pouvez la remplacer par un abonnement de base. De ce fait, votre "indemnité de résiliation" est minimale. Informez-vous bien sur les conditions car tous les fournisseurs ne vous permettent pas d'adapter votre abonnement entre-temps. Si c'est possible, vous payez presque toujours une indemnité pour le "downgrader".

Après l'échéance du contrat annuel, vous pouvez résilier chaque mois chez la plupart des prestataires (mais de nouveau : pas chez tout le monde!). Faites attention : l'abonnement pour votre ligne téléphonique est facturée tous les deux mois (préalablement) par certains fournisseurs. Si vous le résiliez juste après avoir payé l'abonnement pour les deux mois à venir, vous n'êtes pas remboursé. Même si le prestataire ne procure plus aucun service pour ce montant.

Si vous changez de fournisseur, les règles ci-dessus restent bien sûr d'application. Votre tâche est souvent allégée car le nouveau prestataire se charge généralement de la résiliation de votre ancien contrat et, si vous le souhaitez, de la conservation de votre numéro de téléphone. Pendant le transfert, il se peut que vous ne puissiez plus utiliser votre connexion téléphonique ou d'accès à Internet pendant quelques heures (voire quelques jours, dans certains cas exceptionnels).

En cas de résiliation ou de changement de prestataire, si un appareil vous était prêté par votre ancien fournisseur (par exemple un modem), vous devez le retourner par courrier. Si vous ne le faites pas, vous recevrez une lourde amende. Tenez également compte du fait que votre adresse e-mail arrive à échéance chez votre prestataire si vous résiliez l'abonnement.

# Informations utiles

- Durant la seconde moitié du 19e siècle, plusieurs inventeurs ont étudié la téléphonie. Le fait que ce soit finalement Alexander Graham Bell qui eut les honneurs relève uniquement du hasard. Thomas Edison a amélioré l'invention de Bell et l'a adaptée aux consommateurs normaux.
- Internet est né dans les années 1960 à la suite de recherches du ministère américain de la défense qui souhaitait développer un système permettant de communiquer mutuellement sans que l'ennemi puisse tracer ce flux d'informations. Ce n'est qu'en 1983 qu'apparut l'Internet que nous connaissons aujourd'hui. Il aura encore fallu attendre environ dix ans avant qu'Internet ne s'ouvre massivement au grand public.
- La question de la vie privée sur Internet fait régulièrement l'objet de discussions. Si vous souhaitez rester anonyme le plus possible, vous avez alors intérêt à ne laisser aucune donnée personnelle sur des forums de discussion par exemple. Les sites de réseau social comme Facebook, Twitter et Myspace sont aussi à éviter si vous souhaitez protéger vos données personnelles. Même le surfeur le plus prudent ne peut néanmoins éviter que des informations relatives à sa personne soient diffusées s'il utilise Internet. Les sites que vous visitez ou les termes de recherche que vous introduisez dans Google peuvent être retrouvés. Il existe néanmoins sur le marché des logiciels qui, selon leurs fabricants en tout cas, vous permettent de surfer de façon tout à fait anonyme.

# Lexique

## **ADSL**

Asymmetric Digital Subscriber Line. La technique de bande large grâce à laquelle des vitesses de connexion à Internet élevées peuvent être atteintes par le biais de la ligne téléphonique normale.

## **Limite de téléchargement**

La quantité maximale de données que vous pouvez importer/envoyer chaque mois via Internet.

## **Double/Triple Play**

Abonnement combinant deux/trois services (comme la téléphonie, l'accès à Internet et la télévision digitale).

## **Downgrader**

Passer à une connexion à Internet moins rapide.

## **Temps d'arrêt**

Laps de temps durant lequel vous ne pouvez utiliser votre connexion à Internet.

## **Fournisseur**

Entreprise qui fournit des services liés à la téléphonie et à l'accès à Internet.

## **Tarif social**

Tarif réduit pour la téléphonie fixe, destiné aux personnes âgées ou souffrant d'un sérieux handicap (et ayant peu de revenus).

## **Upgrader**

Passer à une connexion à Internet plus rapide.

## **VoiP**

Voice over IP. Technique qui permet de téléphoner (à bas prix) par le biais d'Internet.

## **Wi-Fi**

Technique qui permet de se connecter à Internet sans fil.

# A propos de guides-123

Guides-123 veut vous renseigner de façon objective et de qualitative sur les différents thèmes qui vous concernent en tant que consommateur.

- [www.credit-logement.guides-123.be](http://www.credit-logement.guides-123.be)
- [www.pret.guides-123.be](http://www.pret.guides-123.be)
- [www.carte-de-credit.guides-123.be](http://www.carte-de-credit.guides-123.be)
- [www.epargne.guides-123.be](http://www.epargne.guides-123.be)
- [www.television-numerique.guides-123.be](http://www.television-numerique.guides-123.be)
- [www.gsm.guides-123.be](http://www.gsm.guides-123.be)
- [www.internet.guides-123.be](http://www.internet.guides-123.be)
- [www.electricite.guides-123.be](http://www.electricite.guides-123.be)
- [www.assurance-vie.guides-123.be](http://www.assurance-vie.guides-123.be)
- [www.assurance-voiture.guides-123.be](http://www.assurance-voiture.guides-123.be)
- [www.assurance-habitation.guides-123.be](http://www.assurance-habitation.guides-123.be)

Vous avez des questions ou remarques? Envoyez donc un email à : [info@guides-123.be](mailto:info@guides-123.be)

Vous voulez comparer les prix? Alors rendez-vous sur notre site partenaire : [www.comparatio.be](http://www.comparatio.be)