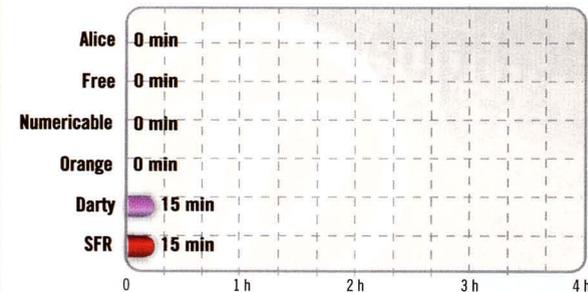


**LES MESURES D'IP-LABEL
DU 30 JUILLET AU 26 AOÛT 2009**



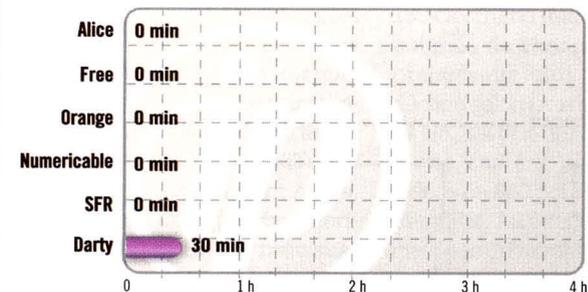
INDISPONIBILITÉ DE L'ACCÈS À INTERNET

Tout comme c'était déjà le cas les années précédentes, les fournisseurs d'accès à Internet réalisent pratiquement le parcours parfait pendant ce mois d'août. Les embouteillages traditionnels des autoroutes goudronnées ont favorisé au moins la fluidité des autoroutes de l'information. Seules les offres testées de Darty et SFR subissent une petite interruption de service, d'une durée cumulée de 15 petites minutes sur quatre semaines.



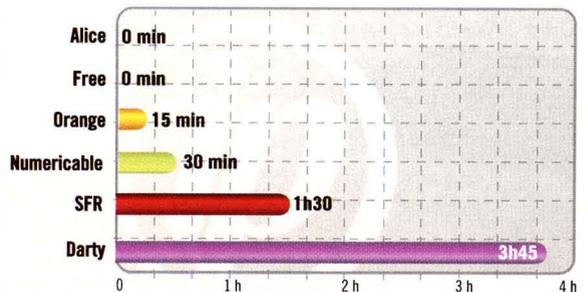
INDISPONIBILITÉ DU SERVICE TÉLÉPHONIE

Offre techniquement mature, la téléphonie IP par ADSL bénéficie probablement d'une baisse conséquente de son utilisation au mois d'août, période pendant laquelle les internautes, préférant laisser leur box à leur domicile, privilégient le repos et les balades. Tous les fournisseurs d'accès enregistrent un taux de réussite d'appels et de communication parfait, à l'exception de Darty qui subit un petit incident durant une période cumulée de 30 minutes.



INDISPONIBILITÉ DE LA TÉLÉVISION

Les deux marques d'Iliad, Free et Alice, sont les seules à réaliser un sans-faute lors des quatre semaines du mois d'août. Aucun des 17 500 changements de chaîne réalisés au cours de la période pour chacun de ces deux fournisseurs d'accès n'a abouti à un échec. Orange et Numericable font à peine moins bien. L'offre Neufbox de SFR a, en revanche, subi quelques incidents, ce qui représente une gêne cumulée de 1 h 30 cumulée pour l'utilisateur, généralement obligé de réutiliser sa télécommande pour obtenir les images voulues. L'offre testée de Darty est celle qui a subi le plus grand nombre de problèmes, ce qui correspond à un service dégradé d'une durée totale de 3 h 45 au cours de la période.



FOURNISSEUR D'ACCÈS (FAI)	OFFRE DISPONIBLE EN ZONE*...	INTERNET CÔÛT MENSUEL	INTERNET + TEL. CÔÛT MENSUEL	INTERNET + TEL. + TV CÔÛT MENSUEL	MODALITÉS	ACTUALITÉS
	DÉGROUPEE 28 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	-	29,95 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ aucune FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 0 € / 45 € COÛT DE LA BOX ▶ 0 € PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 0 € (portabilité du n°) APPELS GRATUITS ▶ fixes en France et vers 87 destinations DÉCODEUR TV ▶ 0 € ou 5,95 €/mois avec modèle à disque dur de 80 Go NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 140 PRIX HOTLINE ▶ 0 € (temps d'attente et durée d'appel) AUTRES ▶ possibilité d'abonnement sur ligne inactive, déménagement sans frais. Installation à domicile pour 1 € après réduction d'impôts	Nouvelle Alice Box et nouveau décodeur TV HD pour les nouveaux abonnés Wi-Fi 802.11n, CPL, 4 ports Ethernet, 2 USB pour le partage de l'imprimante. Offre Alice Box 4 heures vers les mobiles Internet, téléphonie, télévision + 4 heures d'appels vers tous les mobiles en France métropolitaine + Alice Music à 29,95 €/mois pendant 12 mois, puis à 39,95 € en zone dégroupée. Pour les nouveaux abonnés : accès à 3 millions de hotspots Wi-Fi (inclus dans le forfait), nouveau bouquet de 19 chaînes africaines.
	NON DÉGROUPEE 22 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	34,95 €	-		
S. CLIENT & ASSIST. ▶ 10 33 WWW.ALICEBOX.FR						
	DÉGROUPEE 20 Mbit/s / 1 Mbit/s	19,90 €	-	29,90 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ aucune FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 0 € / 49 € COÛT DE LA BOX ▶ 0 € PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 0 € APPELS GRATUITS ▶ fixes en France et vers 101 destinations DÉCODEUR TV ▶ 0 € (5 €/mois pour l'enregistrement sur disque dur de 120 Go) NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 90 PRIX HOTLINE ▶ prix d'un appel local depuis la Bbox (attente gratuite); 0,078 €/min pour la mise en relation puis prix d'un appel local depuis un mobile Bouygues Telecom (attente gratuite)	Offre Quadruple Play « les Tout-en-un ideo » comprend Internet, téléphone fixe, TV et forfait mobile 3G Internet illimité (2 heures d'appel, les SMS/MMS illimités vers tous les opérateurs). Coût mensuel : à partir de 44,90 €.
	NON DÉGROUPEE 10 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	34,90 €	-		
S. CLIENT & ASSIST. ▶ 10 61 WWW.BOUGUESTELECOM.FR						
	DÉGROUPEE 20 Mbit/s / 1 Mbit/s	19,90 €	29,90 €	29,90 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ 1 an FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 0 € / 0 € COÛT DE LA BOX ▶ 0 € PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 5 €/mois APPELS GRATUITS ▶ fixes en France et vers 44 destinations DÉCODEUR TV ▶ 0 € ou 5 €/mois avec modèle à disque dur de 160 Go NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 57 PRIX HOTLINE ▶ 0,12 €/min depuis une ligne fixe ou la DartyBox, ou tarif local en composant le 098 098 32 34 AUTRES ▶ garantie SAV gratuite, installation gratuite à domicile et intervention dans les 48 h si nécessaire. Possibilité d'abonnement sur ligne inactive pour les dégroupés	15 nouvelles chaînes TV : 12 gratuites, incluses dans le bouquet de base et 3 optionnelles. Changement de numérotation des chaînes. Remboursement des frais de résiliation jusqu'à 100 €. 3 mois offerts de l'option Décodeur Enregistreur TV ADSL. Option Full Sport 3 mois offerts, puis 6 €/mois. DartyBox THD TV service vidéo à la demande : avec Filmo TV, accès mensuel illimité à 50 films pour 9,99 €/mois.
	NON DÉGROUPEE 8 Mbit/s / 1 Mbit/s	27,90 €	32,90 €	-		
S. CLIENT & ASSIST. ▶ 32 34 WWW.DARTYBOX.COM						
	DÉGROUPEE 28 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	29,99 €	29,99 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ aucune FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 0 € / 96 € (-3 €/mois d'abonnement écoulé) COÛT DE LA BOX ▶ 0 € PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 0 € (portabilité du n°) APPELS GRATUITS ▶ fixes en France et vers 99 destinations DÉCODEUR TV ▶ 0 € avec disque dur de 40 Go NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 158 PRIX HOTLINE ▶ 0,34 €/min (attente gratuite) AUTRES ▶ possibilité d'abonnement sur ligne inactive	Promotion jusqu'au 3 novembre 2009 : abonnement d'un an pour le bouquet Les Thématiques de Canalsat à 10 €/mois (puis 23,90 €/mois) Les frais d'accès de 50 € sont offerts Free ouvre le plus grand réseau communautaire avec 3 millions de hotspots (service inclus dans le forfait). La FreeBox HD devient media center UPnP AV. Ce nouveau service (inclus dans le forfait) permet de diffuser en streaming sur le téléviseur des médias stockés sur l'ordinateur. Un bouquet de 50 chaînes TV pour 9,99 €/mois.
	NON DÉGROUPEE 22 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	29,99 €	-		
SERVICE CLIENT ▶ 10 44 ASSIST. TECH. ▶ 32 44 WWW.FREE.FR						
	COUVERTE PAR FIBRE OPTIQUE 100 Mbit/s / 5 Mbit/s	21,90 €	24,90 €	31,90 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ 1 an FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 40 € / 40 € COÛT DE LA BOX ▶ 0 € PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 0 € APPELS GRATUITS ▶ appels illimités vers les fixes en France métropolitaine, y compris vers les box des opérateurs ADSL ainsi que vers 53 destinations internationales DÉCODEUR TV ▶ 5 €/mois ou 10 €/mois pour la HD avec disque dur de 160 Go NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 120 PRIX HOTLINE ▶ prix d'un appel local depuis un poste fixe AUTRES ▶ deuxième accès Internet sur le décodeur TV, débit : 30 Mbit/s si client Internet, sinon accès offert à 512 kbit/s. Changement de matériel : 70 €	Nouveau pack Double Play : Internet (30 Mbit/s) et TV (Prima 120 chaînes et services) à 19,90 €/mois + 5 €/mois pour la location du décodeur Promotion sur l'ensemble des packs Triple Play : 2 €/mois de réduction pendant 12 mois pour tout nouvel abonné Remboursement des frais de résiliation jusqu'à 60 € pour tout nouvel abonné
	NON COUVERTE PAR FIBRE OPTIQUE 30 Mbit/s / 1 Mbit/s	21,90 €	24,90 €	31,90 €		
S. CLIENT & ASSIST. ▶ 39 90 WWW.NUMERICABLE.FR						
	OFFRE FORMULE (en gardant son abonnement téléphonique) 18 Mbit/s / 800 kbit/s	-	29,90 €	29,90 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ 1 an FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 0 € / 0 € COÛT DE LA BOX ▶ 3 €/mois dans une agence ou 79 € à l'achat hors agence PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 0 € si forfait à 39,90 € APPELS GRATUITS ▶ fixes en France DÉCODEUR TV ▶ 49 € à l'achat (dépôt de garantie) Décodeur Time Control Stockage de 80 h de programmes en HD 5 €/mois NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 72 PRIX HOTLINE ▶ temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local AUTRES ▶ possibilité d'abonnement sur ligne inactive	Nouvelle LiveBox : disponible depuis juin à Paris, août dans les autres grandes villes et au quatrième trimestre pour le reste de la France. Nouvelle offre Surf : Internet (jusqu'à 18 Mbit/s) + TV (33 chaînes) + téléphone sur PC : 26,90 €/mois pour les - 26 ans 10% de réduction par mois sur les abonnements Net ou Formule pour les moins de 26 ans. Formule Everywhere (avec abonnement téléphonique) : 19,90 €/mois pendant 3 mois, puis 34,90 €/mois. Net Everywhere (sans abonnement téléphonique) : 29,90 €/mois pendant 3 mois, puis 44,90 €/mois.
	OFFRE NET (sans abonnement téléphonique) 18 Mbit/s / 800 kbit/s	-	39,90 €	39,90 €		
	DÉCOUVERTE INTERNET (Internet + TV) 8 Mbit/s / 800 kbit/s	-	-	29,90 €		
	1 Mbit/s / 800 kbit/s	-	-	24,90 €		
S. CLIENT & ASSIST. ▶ 39 00 WWW.ORANGE.FR						
	DÉGROUPEE 20 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	29,90 €	29,90 €	DURÉE D'ENGAGEMENT ▶ aucune FRAIS D'ACCÈS / DE RÉSIATION ▶ 0 € / 45 € COÛT DE LA BOX ▶ 0 € (3 €/mois pour offre Internet seul) PRIX DU DÉGROUPEMENT TOTAL ▶ 0 € si forfait à 29,90 € (portabilité du n°) APPELS GRATUITS ▶ fixes en France et vers 92 destinations DÉCODEUR TV ▶ 0 € ou 5 €/mois avec disque dur de 80 Go NOMBRE DE CHÂÎNES GRATUITES ▶ 127 PRIX HOTLINE ▶ temps d'attente gratuit depuis une ligne Neufbox, puis prix d'un appel local	15 nouvelles chaînes TV : 7 dans le bouquet de base et 8 en option. M6 Replay, service de rediffusion d'émissions de M6, arrive sur le canal 994 Installation garantie : assistance téléphonique 7j/7 pour l'installation de la box. Si nécessaire, un technicien est envoyé au domicile du client sans frais. Assistance 48 h : dépannage sous 48 h et information des actions en cours sur la ligne ADSL. En cas de coupure totale au-delà de ces 48 h, SFR prête une clé Internet 3G pour continuer à surfer.
	NON DÉGROUPEE 8 Mbit/s / 1 Mbit/s	-	34,90 €	-		
	512 kbit/s	19,90 €	-	-		
SERVICE CLIENT ▶ 10 23 ASSIST. TECH. ▶ 10 77** WWW.SFR.FR						

* Débits max. ATM téléchargement / émission. ** 7j/7 8h-22h. En rouge : nouveautés.