

## Hausse de la TVA : le nombre de plaintes explose

**L'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications a enregistré une explosion des plaintes liées à la hausse de la TVA et au changement de comportements des opérateurs en février dernier. Le nombre de réclamations a augmenté de 240 % pour la téléphonie mobile et de 225 % pour l'Internet.**

Suite à l'augmentation de la TVA sur les abonnements Internet et mobiles et aux comportements désordonnés des opérateurs, l'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, a enregistré un accroissement significatif des plaintes. Le premier trimestre 2011 a enregistré une hausse de 240 % sur les mobiles et de 225 % sur l'Internet par rapport au premier trimestre 2010.

Ces réclamations concernent essentiellement des problèmes survenus lors des demandes de résiliation. En principe, les abonnés pouvaient résilier leur contrat sans frais puisque les changements de tarifs constituaient des modifications contractuelles unilatérales. En clair, les abonnés pouvaient changer d'opérateurs gratuitement sans pénalité tout en conservant leur numéro et leur terminal. Mais devant le déferlement d'abonnés désireux de changer d'opérateurs, ces derniers ont préféré faire machine arrière en cessant de répercuter la hausse de la TVA.

### Le portabilité facturée

Toutefois, pour réduire leurs pertes, ils en ont profité pour facturer des frais non justifiés, comme des frais de résiliation mais plus étonnant, la portabilité du numéro, ce qui est interdit par la loi.

Selon l'AFUTT, « l'intensité de la protestation varie selon les opérateurs. » Au premier trimestre, près de **800 000 clients mobiles ont changé d'opérateur**. Ces transferts d'abonnés ont essentiellement profité aux MVNO qui ont vu leur nombre de clients exploser avec 566 00 cartes SIM vendues.

Pour l'AFUTT, cet engouement des Français pour changer d'opérateur traduit **une réelle maîtrise du marché** et montre qu'ils sont des clients avertis.