

Mobiles : 791.000 changements d'opérateurs en un trimestre

L'Arcep indique qu'au premier trimestre 2011, 791.000 utilisateurs de téléphones portables ont changé d'opérateur tout en conservant leur numéro. Ce chiffre record s'expliquerait par la hausse de la TVA qui a autorisé les résiliations de contrat.

L'Observatoire des mobiles de l'Autorité de régulation des télécoms a indiqué qu'avec plus de 64% de hausse en un an, la possibilité de garder son numéro de téléphone portable tout en changeant d'opérateur (la portabilité) avait atteint son plus haut niveau historique. En effet, avec la hausse au premier janvier de la **TVA** ramenant de 5,5% à 19,6% des offres triple-play et forfaits mobiles qui proposent des services de télévision, de nombreuses résiliations ont été enregistrées.

L'Arcep ajoute que les opérateurs qui n'utilisent pas leurs propres réseaux (MVNO) ont vu exploser leurs chiffres de vente au premier trimestre. Si 542.000 clients ont résilié leur contrat, 566.000 cartes SIM se sont vendues chez les MVNO. L'organisme précise que *"ces derniers atteignent désormais presque 10% de part de marché"*.

L'AFP rapporte également un communiqué de l'Association française des utilisateurs des télécommunications (Afutt) qui explique que *"la naïveté des utilisateurs des télécommunications et de l'internet a ses limites"*. L'association affirme avoir enregistré *"un accroissement très net de plaintes (de 240% sur les mobiles et de 225% sur l'internet) lors de l'annonce de l'augmentation de la TVA et des comportements désordonnés des opérateurs à cette occasion"*. L'Afutt précise que *"ces plaintes concernent les changements affectant les contrats des utilisateurs, y compris les problèmes survenus à l'occasion des demandes de résiliation"*.

D'un autre côté, le marché général continue de progresser avec 459.000 cartes SIM et un total de 65,5 millions de lignes soit plus de 100% de taux de pénétration. Pour ce qui est des clés 3G, 60% de croissance ont été enregistrés soit une augmentation de 275.000 détenteurs. Au total, 5,6 millions d'utilisateurs en sont équipés (8,6% du total).