

## **Télécoms : la bataille de la TVA a laissé des traces**

**Les utilisateurs reprochent aux opérateurs de ne pas appliquer les règles et de ne pas respecter les contrats.**

Tous les efforts des opérateurs télécoms, traditionnels mal-aimés des consommateurs, pour redorer leur blason n'auront servi à rien.

**Le rocambolesque épisode de la TVA**, relevée de 5,5% à 19,6% en début d'année sur les forfaits mobiles et Internet triple play, a de nouveau écorné l'image des opérateurs auprès des consommateurs. «L'incident de la TVA semble introduire un changement - important dans le rapport utilisateur-opérateur», affirme Jacques Pomonti, président de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Tous les ans, l'Afutt recense les griefs des consommateurs vis-à-vis des opérateurs.

Les efforts de ces derniers ont cependant permis de faire baisser régulièrement les plaintes des clients depuis 2007. En 2010, les recours ont reculé de 16% pour atteindre 4800, selon le dernier observatoire de l'Afutt. Internet focalise toujours la majorité des réclamations (46%) mais est en forte amélioration, suivi par le mobile (42%) où les plaintes sont stables et le téléphone fixe (12%) où elles sont marginales.

### **Problèmes de facturation**

Au premier rang des litiges, figurent les problèmes de facturation liés à l'opacité des offres: appels mobiles depuis l'étranger, usage de l'Internet mobile, SMS payants, forfaits illimités trompeurs.

Viennent ensuite les problèmes de qualité de service: connexion interrompue, lacune dans la couverture, débit insuffisant. Sur Internet, l'Afutt estime que «si les opérateurs ADSL affichent des débits théoriques maximums (jusqu'à 20 mégas par exemple sur l'ADSL), ils ne garantissent pas de niveau minimum», regrette Jacques Pomonti. Enfin, les frais de résiliation des contrats, notamment sur les mobiles, restent un sujet de litige, malgré la «loi Chatel» qui a tenté de rendre les consommateurs moins captifs des opérateurs.

L'Afutt a également établi un classement des plaintes par opérateurs compte tenu de leur part de marché. Pour les box Internet, SFR et Free arrivent en tête, devant Orange. Pour le téléphone mobile, Bouygues Telecom reçoit plus de plaintes que SFR et, enfin, qu'Orange. Mais ce qu'il faut surtout noter c'est la très forte hausse des plaintes chez les opérateurs mobiles virtuels (MVNO) qui ne disposent pas de la même logistique et des mêmes moyens que les trois grands du mobile.

Enfin, l'Afutt est un véritable défenseur des tarifs sociaux. Les opérateurs ont mis en place un tarif social pour le mobile depuis quelque temps. En revanche, pour Internet, les opérateurs ont repoussé l'instauration d'un tel tarif à la fin de l'année. Or, «sans un tarif maximum de 10 euros par mois, 10% de la population risquent d'être exclus de l'accès à l'Internet», estime l'Afutt.