

Près de 800 000 personnes ont changé d'opérateur au 1er trimestre

Les utilisateurs de téléphones mobiles ont été 791.000 à changer d'opérateur en demandant à conserver leur numéro au premier trimestre, selon l'Arcep, un chiffre record sans doute dû à la hausse de la TVA qui a permis à de nombreux utilisateurs de résilier leurs contrats.

Avec plus de 64% de hausse sur un an, la portabilité, c'est-à-dire la possibilité de garder son numéro de téléphone mobile tout en changeant d'opérateur est "à son plus haut historique" pour le 1er trimestre 2011, selon l'Observatoire des mobiles de l'Autorité de régulation des télécoms.

Le gouvernement a relevé au 1er janvier la TVA de 5,5% au taux normal de 19,6% pour les offres triple-play ainsi que pour les forfaits mobiles qui offrent des services de télévision. Les opérateurs ont répercuté cette hausse sur les box mais ont finalement renoncé à augmenter leurs forfaits mobiles, craignant des résiliations massives. Ces résiliations ont pourtant eu lieu, l'Arcep indiquant que les opérateurs sans réseaux propres, ou MVNO, ont vu leurs ventes sur le marché résidentiel exploser au premier trimestre, aux dépens des opérateurs classiques.

Sur le marché résidentiel métropolitain, les opérateurs ont perdu 542.000 clients tandis que les MVNO ont augmenté leur clientèle de 566.000 cartes SIM. "Ces derniers atteignent désormais presque 10% de part de marché", souligne le régulateur. "*La naïveté des utilisateurs des télécommunications et de l'internet a ses limites*", s'est félicité l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) dans un communiqué. L'Afutt dit avoir enregistré "*un accroissement très net de plaintes lors de l'annonce de l'augmentation de la TVA et des comportements désordonnés des opérateurs à cette occasion*", de 240% sur les mobiles, 225% sur l'internet. "*Ces plaintes concernent les changements affectant les contrats des utilisateurs, y compris les problèmes survenus à l'occasion des demandes de résiliation*", souligne l'association.

Par ailleurs, le marché global continue à croître de 459.000 cartes SIM, et la France en compte désormais 65,5 millions, dépassant les 100% de taux de pénétration. Quant au parc de cartes SIM pour le transport de données (clés 3G et Machine to Machine), il réalise 60% de la croissance trimestrielle du parc (+275.000) pour atteindre 5,6 millions de cartes SIM (8,6% du parc total).