

Augmentation de la TVA mobile : fin de partie pour SFR et Orange

Une semaine seulement. C'est la durée pendant laquelle il était possible de résilier sans frais son abonnement mobile chez SFR et Orange suite à la répercussion de la hausse de la TVA. Mais **les deux opérateurs ont fait machine arrière**, s'alignant ainsi sur Bouygues Telecom, qui avait décidé depuis le 13 janvier de [prendre à sa charge cette augmentation](#).

Dans un communiqué de presse SFR annonçait hier, lundi 7 février, avoir « *écouté les clients Mobile qui ont exprimé leur incompréhension face à la complexité générée par le changement de TVA* ». Mais depuis le début du mois, ce n'est pas la confusion qui gêne les clients mais [les pratiques de SFR pointées du doigt par l'UFC-Que-Choisir](#). En effet les plaintes ont afflué depuis que les résiliations sans frais ont été autorisées. Dans 76% des cas SFR était concerné contre 16% pour Orange. De plus l'opérateur a enregistré ces derniers jours un nombre record de **demandes de résiliation passant de 7500 par jour en temps normal à plus de 17.000**. Ses centres d'appels n'étant d'ailleurs plus en mesure de ne traiter qu'un appel sur dix contre 8 à 9 sur 10 d'habitude.

Mais c'est surtout sous la **pression de la DGCCRF** que SFR a dû plier. L'opérateur a en effet été rappelé à l'ordre car il refusait les résiliations sans frais pour les contrats conclus après le 16 novembre 2010. Face au spectre d'une montagne de problèmes juridiques, SFR a donc décidé de faire machine arrière hier en fin d'après-midi. Immédiatement suivi par Orange qui, dans la foulée, annonçait également renoncer à répercuter la hausse de la TVA sur ses abonnements mobiles afin « *de ne pas pénaliser ses clients* » et potentiellement les conserver.

Les résiliations sans frais ne sont donc plus possible, et **Bouygues Telecom doit se réjouir de sa stratégie gagnante**, en terme d'image du moins. Reste à savoir si l'outsider a réellement bénéficié d'un afflux massif de désabonnés en provenance de SFR et Orange. Bercy s'est également félicité de ce retournement de situation, après avoir fustigé les deux opérateurs qui refusaient de supporter la hausse de la TVA.

En revanche les abonnements Internet ne sont pas concernés par l'initiative et subiront bel et bien les augmentations annoncés par les opérateurs, y compris chez Free. Il est vrai que, comprise entre 1 et 2 euros par mois (1,88 en moyenne), celle-ci est plus modeste que pour les mobiles. Passe-t-elle mieux auprès des consommateurs pour autant? Pas sûr. Mais comme elle est appliqué chez tous les acteurs, les libertés de mouvement sont limités pour les clients. De plus, certains comme Free dissocient le service TV du reste de la facture, le rendant optionnel. Ce qui évite une modification contractuelle du forfait ouvrant la porte à une résiliation sans frais. Pourtant, l'abonné s'apprête à payer plus cher pour le même service. [Qui plus est dans les zones dégroupées](#).