

Télécommunications : Hausse de la TVA

(09 février 2011)

Tout ça pour ça !

Face à une situation qui devenait de plus en plus intenable, SFR et Orange ont décidé de renoncer aux augmentations de tarifs prévues sur leurs forfaits mobiles 1. Les clients ayant déjà enclenché la procédure pourront bel et bien résilier sans frais. Les autres n'auront pas à déboursier de 1 à 9 euros de plus par mois selon leur forfait.

Au hit-parade des rétro-pédalages, les revirements de SFR et d'Orange remporteraient à coup sûr la palme. Après nous avoir tenus en haleine pendant des semaines à coup de courriers aux clients et de publication des nouvelles grilles tarifaires, les deux opérateurs ont finalement décidé, coup sur coup, de faire machine arrière. SFR a été le premier à dégainer un communiqué, lundi après-midi, annonçant que, finalement, il ne procéderait pas aux augmentations de tarifs prévues. Orange lui a emboîté le pas dans les minutes suivantes.

« Les informations et rumeurs contradictoires ont généré une grande confusion auprès de nos clients », explique-t-on chez SFR. C'est peu de le dire ! Outre l'afflux de demandes de résiliation engendrées par cette modification contractuelle, SFR a dû faire face à un raz-de-marée d'appels et des vagues de demandes de renseignements dans ses boutiques. L'opérateur a aussi dû gérer les nombreux litiges générés par cet épisode et la violente dégradation de son image de marque, liée entre autres à la publication par l'UFC-Que Choisir d'un observatoire des résiliations dénonçant les pratiques qu'avaient mises en place les opérateurs (notamment SFR) pour retenir à tout prix leurs clients. La situation n'était plus tenable. « Nous avons décidé de clarifier les choses », explique-t-on chez SFR, alors qu'un porte-parole d'Orange confie : « Nous ne pouvions pas être le seul opérateur à procéder à des augmentations de tarif. » Les deux opérateurs ont fait parvenir aux clients concernés un SMS les informant de cette décision.

Tout n'est pas résolu

Conséquence de ce revirement, seuls les clients ayant lancé leur demande de résiliation ou de portabilité du numéro avant de recevoir ce fameux SMS pourront quitter leur opérateur sans avoir à payer de frais, même s'ils se trouvaient sous le coup d'une période d'engagement. Les deux opérateurs promettent, en effet, d'accéder à toutes leurs demandes. SFR se résout, en outre, à laisser partir ses clients ayant souscrit une offre après le 15 novembre. Jusque-là, SFR estimait que la clause évoquant une future augmentation de tarif (sans plus de précision), qu'il avait introduite in extremis dans ses contrats, suffisait à contester la résiliation, ce que dénonçait depuis le début l'UFC-Que Choisir. Sous la pression de la Répression des fraudes, l'opérateur a donc décidé, là aussi, de faire machine arrière.

Tout n'est pas réglé pour autant. Il y a fort à parier que ce changement subit de stratégie générera à nouveau une série de litiges. En cas de désaccord, le client devra prouver qu'il a bel et bien lancé sa procédure de résiliation avant de recevoir le SMS l'informant que le tarif de son forfait ne bougerait pas (en renvoyant une copie du courrier de résiliation, par exemple). Surtout, la question de savoir pourquoi certains opérateurs ont, pendant plusieurs années, appliqué une TVA à taux réduit sur des forfaits ne donnant pas d'accès à un service de télévision reste en suspens. Et sur ce sujet-là, l'UFC-Que Choisir attend toujours une réponse.

1. Les augmentations des forfaits Internet d'Orange, SFR, Bouygues et Free sont, elles, confirmées.

Cyril Brosset