



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 105284

Texte de la question

M. Jean Grenet attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le manque d'information et de transparence de certains fournisseurs d'accès à Internet et de téléphonie. En effet, l'augmentation de TVA dans ce secteur oblige le fournisseur à informer son client et lui permettre le cas échéant la résiliation de son abonnement. Pourtant, il semble que de nombreux fournisseurs ne respectent pas ce principe et appliquent parfois des frais de résiliation aux clients. Il lui demande donc de lui donner son sentiment sur ces pratiques et les mesures qu'il compte prendre pour protéger les consommateurs contre cette dérive.

Texte de la réponse

La Commission européenne a adressé en mars 2010 aux autorités françaises une mise en demeure en raison de l'application d'un taux de TVA réduit forfaitaire sur 50 % du prix des offres composites du type « triple play ». Elle estimait que la France avait manqué aux obligations qui lui incombent en vertu de la directive 2006/112/CE du Conseil du 28 novembre 2006 relative au système commun de la taxe sur la valeur ajoutée. Afin de répondre notamment aux griefs formulés par la Commission européenne, le Gouvernement a proposé, dans le cadre du projet de loi de finances 2011, de supprimer ce taux de TVA réduit. Cette suppression du taux de TVA réduit a été adoptée par le Parlement. À l'occasion de cette suppression du taux de TVA réduit, certains opérateurs de communications électroniques ont annoncé leur intention d'augmenter les tarifs de leurs offres. Le Gouvernement accorde la plus grande attention à ce dossier. Le ministre auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, a ainsi demandé, le 29 décembre 2010, aux opérateurs de communications électroniques des précisions sur la manière dont ils allaient répercuter le cas échéant cette suppression du taux de TVA réduit. Dans une lettre adressée aux directeurs généraux des différents opérateurs, le ministre leur a demandé de détailler la manière dont ils comptaient prendre en compte, dans leurs tarifs, le relèvement de la TVA, qui passe au 1er janvier à 19,6 % sur l'ensemble de la facture des offres triple play. Il leur a demandé également quelles offres pourront être présentées aux personnes antérieurement abonnées à une offre incluant la télévision et qui souhaiteraient ne conserver que l'accès à Internet haut débit, sans télévision. Par ailleurs, il faut souligner que l'article L. 121-84 du code de la consommation prévoit que tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques doit être communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. C'est dans ce cadre que le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation a rappelé aux opérateurs, le 31 décembre 2010, qu'ils devraient prendre en compte les demandes de résiliation des clients dont les forfaits Internet et mobile augmenteront. Le secrétaire d'État a demandé à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de contrôler les opérateurs télécoms qui vont augmenter leurs tarifs. La DGCCRF devra notamment

contrôler le respect par les opérateurs des règles d'information des consommateurs sur les modifications de leurs offres en cours et surveiller la bonne prise en compte par eux des demandes de résiliation consécutives à ces modifications contractuelles. Le secrétaire d'État a annoncé qu'en cas de non-respect de ces principes ou de défaut de transparence, les opérateurs en faute seront sanctionnés et le public sera informé des motivations précises de ces sanctions. Après Bouygues Télécom qui avait maintenu ses tarifs sur les offres mobiles, Orange et SFR ont annoncé, le 7 février 2011, qu'ils renonçaient à répercuter la hausse de la TVA sur le prix des forfaits mobiles triple play de leurs abonnés existants. Toutefois, les clients qui ont souscrit un abonnement depuis le 1er février 2011 verront une nouvelle grille tarifaire s'appliquant sur certains forfaits mobiles comprenant un service de télévision. SFR a chiffré à 150 Meuros le manque à gagner en 2011 de la non-répercussion de la hausse de la TVA sur ses forfaits mobiles. Concernant les offres triple play fixes, la plupart des opérateurs ont augmenté leurs tarifs de l'ordre de 2 euros TTC par mois. France Télécom estime ainsi avoir pris à sa charge plus de 20 % de l'impact global sur son chiffre d'affaires de cette mesure fiscale, soit un impact négatif de plus de 70 Meuros pour l'année 2011. Free a maintenu son tarif inchangé à 29,99 euros TTC par mois pour les abonnés qui ne peuvent ou ne veulent pas bénéficier du service de télévision. Le service de télévision devient ainsi une option proposée au tarif de 1,99 euros TTC par mois. Pour Free, la mise en oeuvre de cette nouvelle mesure provoquerait un surcoût important de charges estimé à plus de 100 Meuros en 2011.

Données clés

Auteur : [M. Jean Grenet](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 105284

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 12 avril 2011, page 3533

Réponse publiée le : 10 mai 2011, page 4843