



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>2377</b>	De <b>Mme Marie-Line Reynaud</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Charente )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Culture et communication		<b>Ministère attributaire</b> > Économie et finances
<b>Rubrique</b> >télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> >téléphone	<b>Analyse</b> > portables. opérateurs. réglementation. application.
Question publiée au JO le : <b>31/07/2012</b> Réponse publiée au JO le : <b>15/01/2013</b> page : <b>471</b> Date de changement d'attribution : <b>28/08/2012</b> Date de renouvellement : <b>27/11/2012</b>		

### Texte de la question

Mme Marie-Line Reynaud attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur la décision n° 2005-1083 du 8 décembre 2005 précisant les droits et obligations concernant les opérateurs fournissant des services GSM ou IMT-2000. Cette décision dans son article 5 détaille les modalités qui permettent au consommateur de pouvoir procéder au déblocage de son téléphone portable afin de s'en servir chez un autre opérateur. Or il apparaît que les opérateurs communiquent très peu sur ces modalités dans le but de décourager les consommateurs. Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour que tous les opérateurs accèdent rapidement et plus efficacement à cette demande légitime des consommateurs.

### Texte de la réponse

Le verrouillage (ou « simlockage ») des terminaux vise à permettre aux opérateurs de mieux prévenir les comportements frauduleux notamment le vol de téléphone. C'est pourquoi seul le propriétaire du terminal peut effectuer l'opération de déverrouillage (« désimlockage »). La réglementation (décision n° 2005-1083 de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes) impose aux opérateurs de procéder gratuitement à cette opération dans les six mois suivant la souscription de l'abonnement par l'utilisateur. A la suite d'un engagement des opérateurs de la fédération française des télécoms du 23 septembre 2011, cette durée a été réduite à trois mois. Toutefois, dans certaines situations, les consommateurs rencontrent des difficultés importantes à l'occasion d'une demande de déverrouillage. Cela arrive en particulier quand le consommateur n'est plus client de l'opérateur, quand le téléphone est particulièrement ancien, ou encore sur le marché de l'occasion si le propriétaire initial n'a pas pris soin de déverrouiller le terminal avant de le revendre. Il convient de trouver le bon équilibre entre, d'une part, le souhait d'aplanir le plus possible les difficultés rencontrées lors de demandes de déverrouillage et, d'autre part, la nécessité de lutter contre la fraude. La recherche de cet équilibre appelle un chiffrage précis des avantages et des inconvénients du verrouillage. C'est pourquoi il a été demandé au conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies de procéder à une analyse chiffrée de ces questions. Les pouvoirs publics ne manqueront pas d'examiner, à la lumière de cette expertise, les initiatives susceptibles d'améliorer la procédure de déverrouillage des téléphones mobiles.