

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>91986</b>	De <b>Mme Catherine Beaubatie</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Haute-Vienne )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
<b>Rubrique</b> > télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> > téléphone	<b>Analyse</b> > portables. opérateurs. pratiques commerciales.
Question publiée au JO le : <b>15/12/2015</b> Réponse publiée au JO le : <b>08/03/2016</b> page : <b>1985</b>		

### Texte de la question

Mme Catherine Beaubatie interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la procédure usuelle des opérateurs de télécommunications de verrouiller les téléphones portables qu'ils vendent pour entraver le changement d'opérateur. Cette restriction contraint les clients à procéder à une opération dite de « désimlockage » de nature à décourager les clients les moins technophiles de changer d'opérateur ou à les inciter à racheter un nouvel appareil, lui aussi souvent verrouillé. De plus, cette opération entraîne parfois des difficultés techniques pour les opérateurs pour effectuer dans un délai acceptable le « désimlockage ». L'Autorité de régulation des télécoms, devenue Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) avait recommandé l'abandon de ces verrouillages inutiles alors que les opérateurs imposent déjà souvent des abonnements de douze mois minimum. Dans une réponse à une question écrite à M. le député Daniel Goldberg, le Gouvernement a répondu avoir 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. Aussi, elle lui demande de lui informer des intentions du Gouvernement pour restreindre le verrouillage des téléphones portables par les opérateurs.

### 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 no 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. Le rapport du conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies de mars 2013 relatif aux modalités de financement des terminaux de téléphonie et lutte contre la fraude, a conclu à la nécessité de maintenir le verrouillage pour combattre la fraude. La réduction du délai d'obtention du déverrouillage a permis de fluidifier le marché. Des améliorations en termes d'information des consommateurs sur le mode d'emploi du déverrouillage ont été réalisées par les opérateurs depuis 2012 notamment sur les sites internet et dans l'espace client. Le rapport constate que la pratique qui a fait l'objet de nombreuses critiques de la part des consommateurs qui ne pouvaient obtenir des opérateurs les codes pour déverrouiller leur appareil ne semble, cependant, plus susciter de difficulté particulière, sauf exception. En conséquence, l'abandon de la pratique du verrouillage des téléphones portables par les opérateurs ne semble pas nécessaire.

