



Refus déblochage portable

Par **Elina2048**, le **28/07/2014** à **15:38**

Madame, Monsieur,

Je vous contacte suite à un différend avec mon opérateur téléphonique. En effet, j'ai acheté un iPhone 4 (bloqué Virgin) en 2012 sur Leboncoin et ai ensuite conclu un contrat avec Virgin mobile en juin de la même année.

Fin juillet 2014 j'ai décidé de changer d'opérateur car j'ai trouvé un opérateur moins cher pour les mêmes prestations.

Avant de changer d'opérateur, j'ai contacté Virgin pour le désimlockage de mon smartphone, ils ont fait la demande auprès d'Apple, puis m'ont expliqué une manipulation que je devais faire, et m'ont enfin dit qu'ils me recontacteraient au bout de 72h. Or au bout de 72h, je n'avais aucune nouvelle de leur part.

J'ai retenté l'expérience quelques jours plus tard, j'ai eu la même réponse, mais au bout de 72h, je n'avais toujours rien eu.

A ce jour, je ne suis plus cliente chez Virgin, puis-je encore leur demander de désimlocker mon téléphone ?

Existe-t-il un texte qui oblige l'opérateur à débloquent mon téléphone au bout d'un certain temps ? Si oui, lequel ?

Merci d'avance

Par **moisse**, le **28/07/2014** à **18:00**

Bonjour,

C'est Virgin qui impose la procédure de blocage en question, et c'est donc lui, sans besoin de

personne, qui peut vous donner le code et la procédure de désimlockage.
L'ARCEP impose à tous les opérateurs de communiquer la procédure après un délai de 6 mois maximum, délai ramené à 3 mois par la fédération française des Telecoms dont VIRGIN est membre à ma connaissance.

Par **Elina2048**, le **30/07/2014** à **13:34**

Est ce que Virgin doit toujours me débloquent mon téléphone si je ne suis plus cliente chez eux ?

Par **moisse**, le **31/07/2014** à **10:39**

Bonjour,

C'est mon avis, vous avez entamé la démarche en tant que client, et seule la mauvaise volonté de l'opérateur ne vous a pas permis d'y donner suite.

Par contre vous exposez avoir tenté la méthode, et si vous en avez possession, il n'y a rien d'autre à faire que de l'appliquer.