

N.B : Il existe plusieurs associations nationales agréés qui peuvent défendre l'intérêt des consommateurs en matière de communications électroniques (<https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/quelles-associations-de-consommateurs-peuvent-vous-representer-et-vous-defendre.html>). Leur implication dans un dossier peut permettre d'aboutir à une résolution plus rapide du litige. Si elle est fréquemment saisie de questions similaires, l'association peut également porter une action devant les tribunaux dans un but d'intérêt général, par exemple pour demander la qualification de clauses contractuelles d'abusives ou dans le cadre d'une action groupée. Une compensation financière peut vous être demandée pour vous assister.

Prénom NOM du consommateur

Adresse

Courriel et n° de téléphone

Nom de l'association choisie

Adresse de la permanence locale

Conflans-Sainte-Honorine,

Le [date]

Par courrier ou mail

Objet : Interruption du service d'accès à Internet

Madame, Monsieur,

J'ai souscrit un abonnement pour l'accès à Internet auprès de [nom de votre fournisseur d'accès à Internet], sur une ligne en fibre optique à Conflans-Sainte-Honorine. L'opérateur d'infrastructure sur cette commune en zone AMII est SFR.

Ma ligne a été coupée [ou : fortement dégradée] depuis le [date de la coupure / dégradation à compléter].

Malgré un [des] signalement[s] effectué[s] via votre service client, [signaler toute intervention éventuelle de l'opérateur depuis la coupure], ma ligne n'est toujours pas rétablie.

Ce délai est inacceptable et me cause un véritable préjudice [, étant dans l'impossibilité de télétravailler / de déclarer mes impôts / de suivre mes cours en ligne... : détailler votre cas particulier].

[Si vous avez déjà eu des coupures : J'ai déjà subi [XXX] coupures de [XXX jours / semaines] sur cette ligne ; comment expliquez-vous une qualité de service si mauvaise ?]

[Si une indemnisation vous est proposée que vous trouvez insuffisante par rapport à la durée de la panne et à votre préjudice : L'indemnisation proposée par mon opérateur est dérisoire par rapport à mon préjudice, et ne l'incite manifestement pas à rétablir ma ligne].

Seriez-vous en mesure de m'assister pour obtenir le rétablissement rapide de ma ligne et la réparation de mon entier préjudice ?

Dans l'attente de vous lire.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en mes salutations distinguées.

(Prénom, NOM)
Signature