

N.B : Ce courrier doit être adressé à votre fournisseur d'accès à Internet à défaut de réponse du service client de votre opérateur ou faute de réponse satisfaisante. Les coordonnées sont indiquées dans votre contrat (CGV de l'opérateur), sur votre facture ou sur le site de votre opérateur ; vous pouvez également les trouver sur <https://www.mediation-telecom.org/membres>

Il est recommandé :

- De signaler la coupure de service immédiatement au service client de votre opérateur (appel téléphonique ou via votre compte client, selon les mécanismes proposés par votre opérateur)
- De doubler l'envoi de ce courrier recommandé par un email au service clients ou via la messagerie de votre compte client

Signaler la durée d'une coupure de service sur les réseaux sociaux de l'opérateur peut également être efficace ; il convient toutefois d'adopter un ton mesuré et de rester très factuel.

Prénom NOM du consommateur

Adresse

Courriel et n° de téléphone

Nom de mon opérateur

Service recours consommateur

Adresse

Conflans-Sainte-Honorine,

Le [date]

LRAR n° _____

N° de contrat : [compléter : information présente sur votre facture Internet / N° de client]

N° de ligne : [compléter : information présente sur votre facture Internet – même si le téléphone fixe n'est pas branché]

Adresse de la ligne FttH : [compléter : adresse du domicile]

Objet : Mise en demeure de rétablir ma ligne FttH

Madame, Monsieur,

J'ai souscrit un abonnement pour l'accès à Internet auprès de votre société, sur une ligne en fibre optique à Conflans-Sainte-Honorine dont les références figurent en objet.

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 ?]

Je vous rappelle qu'en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous êtes tenu d'une obligation de résultat de me délivrer le service souscrit, ainsi que d'une obligation de continuité de service (art. D.98-9 du Code des postes et des communications électroniques).

Je vous mets donc en demeure de rétablir ma ligne FttH, dans un délai de deux jours. [ou en cas de dégradation du service : Je vous mets donc en demeure de me fournir un service conforme à vos engagements contractuels, dans un délai de deux jours.]

A défaut, je saisisrai le médiateur des communications électroniques et je me rapprocherai d'une association de consommateurs agréée.

Je vous informe par ailleurs avoir signalé l'incident et l'absence de résolution dans un délai acceptable à l'ARCEP.

Bien entendu, je sollicite le versement d'une indemnisation pour toute la période d'interruption [de dégradation] du service.

Compte tenu de la durée de cette coupure, il est évident que le faible montant de la clause indemnitaire de votre contrat vide de sens votre obligation essentielle de fournir le service.

Je demande donc l'indemnisation de mon entier préjudice, qui est particulièrement important puisque cette coupure longue m'empêche notamment de télétravailler [option : m'empêchant de télétravailler / de suivre des cours en ligne / engendrant des difficultés scolaires pour mes enfants, etc.].

Je vous mets ainsi en demeure de me verser la somme de [XXX] euros, dans un délai de quinze (15) jours.

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

[Prénom, NOM]

Signature