

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

VOTRE OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE OU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET NE VOUS A PAS FOURNI LE SERVICE PROMIS. VOUS RÉCLAMEZ UNE INDEMNITÉ

Date de publication : **11/04/2019** - Internet/multimédia

Vous avez souscrit un contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet. Votre opérateur ne vous a pas fourni un service pendant une période donnée, en raison de problèmes techniques.

Conformément à l'article L. 224-30, 4° du code de la consommation, votre contrat doit faire apparaître les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou, lorsqu'il l'a été, sans respecter le niveau de qualité promis.

Or, dans votre situation, aucune compensation ou aucun remboursement ne vous a été accordé, malgré vos relances. Vous en réclamez le bénéfice au service clients, par courrier recommandé avec avis de réception. À défaut d'obtenir satisfaction, vous pourrez alors saisir le service consommateurs (deuxième étape de la réclamation).

Si les voies de recours auprès de l'opérateur sont épuisées, le médiateur des communications électroniques pourra être saisi (troisième étape).

Lettre recommandée avec avis de réception

Référence du contrat : (?)

Madame, Monsieur,

Titulaire d'un abonnement (précisez : de téléphonie ou d'accès à Internet), pendant la période du (date) au (date), je n'ai pas eu accès à Internet (ou) au service (précisez). J'ai demandé une indemnité pour cette période d'interruption. Or, en dépit de mes appels à votre hotline, je n'ai pas obtenu satisfaction.

En conséquence, je vous mets en demeure de procéder, sous (?) jours à compter de la réception de la présente, à la mise en ?uvre de la formule de compensation ou d'indemnisation telle que prévue à l'article (?) du contrat, soit (?) euros (précisez le montant dû).

A défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir le service consommateurs (ou le médiateur des communications électroniques si vous respectez les conditions de saisine).

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/votre-operateur-de-telephonie-ou-votre-fournisseur-dacces-internet-ne-vous-pas-fourni-le>