[Prénom Nom]
[Adresse complète]
[Code postal Ville]
[Téléphone] — [Adresse e-mail]

FREE SERVICE NATIONAL CONSOMMATEUR
75371 PARIS CEDEX 08

À [ville], le [date]

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : réclamation — ligne Freebox [numéro de ligne] — absence de réponse au formulaire du [date]

Madame, Monsieur,

Abonné Freebox depuis le [date d'ouverture de ligne], titulaire de la ligne [numéro de ligne] et du numéro de téléphone identifiant [numéro identifiant], je conteste la facturation de [montant] € prélevée le [date du prélèvement] alors que mon accès internet a été interrompu du [date de début] au [date de fin], soit [nombre de jours] jours sans service.

J'ai déposé le formulaire de réclamation en ligne le [date], accompagné de la capture d'écran des tests de débit et du relevé bancaire. Aucune réponse ne m'est parvenue dans le délai d'un mois prévu par l'article L. 612-1 du code de la consommation pour la saisine du médiateur, ce qui motive le présent courrier.

Je joins la copie de l'ensemble des échanges : formulaire, accusé de dépôt, relances des [date de relance 1] et [date de relance 2], ainsi que le détail des appels au service client des [date d'appel]. Ces pièces établissent que la panne a été signalée dès le [date du premier signalement] et que le remboursement demandé n'a pas été effectué.

En conséquence, je demande le remboursement des [nombre de jours] jours d'abonnement non consommés, soit [montant] €, ainsi que l'annulation des frais de mise en service facturés le [date]. À défaut de réponse sous quinze jours, je saisirai le médiateur des communications électroniques et signalerai les faits à la DGCCRF.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom Nom]

Pièce jointe : copie du formulaire de réclamation, accusé de dépôt, relances, relevé bancaire, captures de tests de débit.