

[Prénom Nom]
[Adresse]
[Code postal Ville]
[Téléphone]
[Email]

Orange Service clients Internet
TSA 10018
59878 Lille Cedex 9

À [Ville], le [Date]

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Réclamation pour interruptions répétées du service internet

Madame, Monsieur,

Titulaire de l'abonnement internet n° [numéro de contrat] souscrit le [date de souscription], je constate depuis le [date de début des incidents] des coupures quotidiennes de ma connexion, rendant le service inutilisable. Les tests de débit effectués via l'outil Orange montrent une perte de signal récurrente entre 14 h et 22 h, sans qu'aucune intervention technique n'ait résolu le problème malgré trois appels au 3900 les [dates des appels].

Ces dysfonctionnements constituent un manquement à l'obligation de fourniture continue prévue par l'article L. 224-25-12 du code de la consommation. Je vous mets en demeure de rétablir un service conforme dans un délai de 10 jours à compter de la réception de ce courrier. Passé ce délai, je me réserve le droit de résilier le contrat sans frais pour faute de l'opérateur, comme le permet l'article L. 224-25-13.

Je demande également une indemnisation correspondant aux périodes d'indisponibilité, calculée au prorata des mensualités acquittées, soit [montant] euros par jour de coupure. Vous trouverez ci-joint les relevés d'incidents issus de mon espace client ainsi que les captures d'écran des tests de débit.

Dans l'attente d'une solution rapide, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

[Prénom Nom]

Pièces jointes : relevés d'incidents, captures d'écran des tests de débit, copie de la facture du [mois]