

Dominique B.  
14, rue V.  
25xxx T.  
Tél. 03.81.xx.yy.zz

Télé2 France  
Service Clientèle  
78458 VÉLIZY CEDEX

T. , le 13 février 2006

Messieurs,

Ma connexion ADSL assurée par votre société sur la ligne 03.81.xx.yy.zz est en panne depuis le 31 janvier 2006. Votre SAV suit mon dossier d'une manière inadmissible. Je m'appête à engager des poursuites pour rupture de service contractuel et refus d'assurer vos obligations.

Non seulement la connexion ADSL n'est toujours pas restaurée 2 semaines après la panne initiale, mais aucun technicien ne fait le moindre effort pour me tenir informé. C'est pourquoi depuis cette date, j'ai dû appeler moi-même quasiment tous les jours votre service technique au 0892.892.789 : 31/01 (2 appels) 01/02 03/02 04/02 06/02 07/02 09/02 13/02 (2 appels).

Suite à mes réclamations, le 7 février mon interlocuteur m'a fixé un rendez-vous téléphonique pour le 9 février à 15 h 45. Mais à la date et à l'heure prévue il ne m'a pas rappelé. Joint aujourd'hui, le service prétend qu'on a tenté de m'appeler à plusieurs reprises (pendant le week-end ?) mais n'a toujours aucune information à me fournir, ni aucune date prévue de remise en service.

Sollicité par téléphone votre service clientèle (0811.24.00.10) me propose en attendant un abonnement de substitution bas débit à mes frais !

Par ce courrier, je vous mets en demeure d'honorer l'obligation de moyens à laquelle vous êtes tenus, notamment :

- pour restaurer ma ligne dans les meilleurs délais
- pour me tenir informé chaque jour de l'avancement de la réparation
- pour prendre en charge tous les frais liés à cette panne, notamment le coût de mes appels à vos différents services sur numéros surtaxés
- pour mettre à ma disposition à vos frais et sans délai un moyen de substitution d'accès à l'internet

Veillez agréer, Messieurs, l'expression de mes salutations.

Dominique B.