

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

Télé2 France  
Service Clientèle  
78458 VÉLIZY CEDEX

Recommandé avec A.R.  
et TÉLÉCOPIE au 0 805 04 20 20

T. , le 25 mars 2006

Messieurs,

Après une panne de ma ligne ADSL signalée à vos services le 31 janvier 2006, j'ai dû attendre jusqu'au mardi 21 mars pour une remise en service, malgré de nombreux appels de ma part à vos services technique et clientèle, et malgré quatre courriers dont deux recommandés.

J'observe que la ligne rétablie fournit un débit de 128/512 Kbps (montant/descendant) alors que j'ai souscrit au « Très haut débit illimité pour 14,85 € TTC / mois ». J'ajoute que cette liberté prise unilatéralement avec vos obligations contractuelles avait déjà cours pendant la période allant de septembre 2005 au 31 janvier 2006.

**Par ce courrier je vous mets en demeure, sous un délai de huit jours, de rendre ma connexion ADSL conforme à vos engagements contractuels.**

Par ailleurs, depuis le début de cette affaire votre société n'a prêté à ma situation aucune attention sérieuse et ne m'a proposé aucune offre de dédommagement cohérente et raisonnable.

Pourtant, outre les frais objectifs, imputables à votre carence, que j'ai engagés depuis le 31 janvier (appels de vos numéros SAV et clientèle, courriers recommandés, déplacements quotidiens pendant 4 semaines pour accéder à un site de dépannage, perte du bénéfice d'un abattement fiscal de 20 euros, frais d'installation d'une ligne ADSL de secours sur ma seconde ligne, autres frais de téléphone), mes activités tant professionnelle que familiale et associative ont subi un préjudice important causé sans contestation possible par la suppression prolongée et sans terme connu de l'outil ADSL. Je me permets d'attirer votre attention sur la jurisprudence qui a cours actuellement en pareille circonstance.

Ceci étant ma dernière tentative de privilégier une solution amiable à ce contentieux, j'attends de votre part une prise en compte globale, sérieuse et raisonnable de la question **dans le cadre d'une proposition écrite**. Le détail mis à jour en temps réel des frais exposés est accessible sur internet à l'adresse suivante : <http://tqcp.hexadyne.net/bilan.html>. Je considère toute allégation d'impossibilité d'y accéder comme une marque de mauvaise volonté de votre part.

**Enfin, dans le cadre de la Loi informatique et libertés, je vous demande de m'adresser le relevé intégral des contacts et échanges enregistrés dans mon dossier depuis l'origine de mon contrat avec vos services commercial, technique, et clientèle.**

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

Dominique B.