[Prenom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 22/11/2026

Objet : Mise en demeure de rétablir ma connexion internet

Madame, Monsieur,

Ma connexion [fibre, câble ou DSL], liée au contrat [référence] et installée à [adresse], est interrompue depuis le [date] à [heure]. La panne affecte [internet, téléphone fixe, télévision ou plusieurs services] et se manifeste par [voyants, message d'erreur ou absence de signal].
J'ai contacté votre assistance les [dates] sous les numéros d'incident [références]. J'ai suivi les consignes suivantes : [tests et manipulations]. Les interventions ou rendez-vous des [dates] ont abouti à [résultat], mais le service n'est toujours pas rétabli à ce jour.
Je vous mets en demeure de rétablir l'ensemble des services au plus tard le [date] et de me communiquer la cause identifiée ainsi que les actions programmées. Si l'incident relève du réseau d'infrastructure, merci de coordonner directement l'intervention avec son exploitant.
Dans l'attente, je demande la mise à disposition sans surcoût de [clé mobile, enveloppe de données ou autre solution] si votre dispositif le permet. Merci de confirmer les conditions d'usage et de neutraliser les frais supplémentaires directement causés par cette solution temporaire.
Je vous demande de conserver l'historique technique, les mesures de ligne et les comptes rendus d'intervention. Si un nouveau rendez-vous est nécessaire, proposez un créneau ferme et transmettez au technicien l'ensemble des diagnostics déjà réalisés pour éviter une nouvelle reprise du dossier à zéro.
Sans rétablissement dans le délai fixé, je poursuivrai la réclamation auprès du service compétent, puis du médiateur lorsque les conditions seront réunies. Je demanderai également le remboursement de la période sans service et des frais justifiés, calculés à partir de la date de l'incident.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature