[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 : Contestation du débit fourni et demande de mise en conformité

Madame, Monsieur,

Mon offre [nom], contrat [référence], est active à [adresse] depuis le [date]. Le récapitulatif contractuel indique [débit minimal, normalement disponible, maximal ou annoncé] de [valeur] en téléchargement et [valeur] en envoi, selon les conditions précisées dans vos documents.
Du [date] au [date], j'ai effectué [nombre] tests avec un ordinateur relié par câble Ethernet, sans autre équipement utilisant la connexion. Les résultats joints se situent entre [valeur] et [valeur] en téléchargement et entre [valeur] et [valeur] en envoi, avec une latence de [valeur].
Ces mesures restent durablement inférieures aux performances que je peux attendre selon le contrat. Je vous demande de réaliser un diagnostic complet et de mettre la connexion en conformité, en vérifiant la ligne, l'équipement, le profil de débit et le raccordement au réseau.
Merci de me transmettre les mesures réalisées depuis votre réseau, la méthode utilisée et les valeurs de référence applicables à mon accès. Si vous attribuez l'écart à mon installation locale, précisez le matériel ou le test qui fonde cette conclusion afin que je puisse le contrôler contradictoirement.
Je vous demande de proposer une intervention ou un remplacement de matériel avant le [date]. Si le niveau contractuel ne peut pas être fourni durablement, merci de présenter une solution adaptée, une réduction du prix ou une modification d'offre clairement chiffrée, sans nouvel engagement imposé.
Merci de répondre sous [délai] et de conserver l'historique des mesures. Sans correction ni explication technique vérifiable, j'adresserai la réclamation au service compétent et effectuerai un signalement auprès de l'Arcep, sans confondre ce signalement avec le règlement individuel du litige.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature