

[Prénom][NOM]

[Adresse1]

[Code Postal] [VILLE]

Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]

[Adresse Destinataire]

[Code Postal] [VILLE]

Paris, le 18/06/2026

Objet : Réclamation et demande de dédommagement suite à une coupure de ligne téléphonique

Madame, Monsieur,

Je suis titulaire de la ligne téléphonique [numéro de ligne], rattachée à mon contrat [numéro de client / contrat], et je vous écris au sujet d'une interruption de service survenue le [date de la coupure].

Cette coupure a duré [durée de la coupure] jours, durant lesquels je me suis trouvé(e) privé(e) de tout accès à la ligne. Elle m'a causé un préjudice réel : [décrire les conséquences, par exemple impossibilité de joindre mes proches, interruption de mon activité professionnelle, frais engagés pour pallier la panne].

J'ai signalé l'incident à votre service client à plusieurs reprises, les [dates des contacts], sous les références [numéros de tickets ou de dossier]. Malgré ces démarches, le rétablissement a été tardif et aucune solution ni proposition de compensation ne m'a été apportée.

Votre engagement contractuel vous oblige à fournir un service continu. Je vous demande donc de procéder à un dédommagement au titre de cette interruption, sous la forme d'un avoir au prorata de la période sans service ou d'une indemnisation correspondant au préjudice subi, soit [montant ou base de calcul demandé].

Je vous remercie de me faire parvenir votre réponse et votre proposition dans un délai de [délai souhaité, par exemple 15 jours]. À défaut de réponse satisfaisante, je me réserve le droit de saisir le Médiateur des communications électroniques. Je reste à votre disposition pour vous transmettre tout justificatif complémentaire.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature