Monsieur

Philippe Ducommun

Avenue de la Gare 15

1002 Lausanne

Lausanne, le 5 juin 2016

**Votre réclamation du 28.5.2016 – coupures de connexion – client n° XB345**

Monsieur,

La lettre susmentionnée nous est bien parvenue et a retenu toute notre attention. Nous tenons à mettre à disposition un réseau de qualité. Nous vous prions de nous excuser pour les coupures du réseau Internet subies depuis le début du mois d’avril dernier.

Après enquête, nous avons constaté que votre réseau subit effectivement des baisses anormales de la bande passante. Cela est dû aux travaux qui ont eu lieu en mars dernier dans votre quartier dans le but de fournir la fibre optique à tous les foyers de la région.

Afin d’améliorer rapidement votre réseau Internet, un de nos techniciens passera prochainement à votre domicile. Il prendra contact avec vous, avant la fin de la semaine, par téléphone.

A titre de compensation, nous installerons la fibre optique en priorité chez vous d’ici à fin septembre. De plus, en contrepartie de ces désagréments, nous vous offrons deux mois d’abonnement gratuit.

Nous espérons avoir ainsi répondu à vos attentes et vous prions d’agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

FastCable

prénom et nom de l’élève

Responsable service clients