Señores

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.**

Empresa de Servicios de Telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por fallas en el servicio de internet y incumplimiento de velocidad contratada

Respetados Señores:

**Ana María Gómez Ramírez,** identificado con cédula de ciudadanía número **52.456.789**, en mi calidad de usuario, me dirijo a ustedes para presentar una reclamación en los términos de la Resolución No. 5111 de 2017, Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en concordancia con el artículo 23 de la Constitución Política. Los hechos que motivan mi reclamación son los siguientes:

**HECHOS**

**1.** El día 10 de enero de 2024 contraté un plan de internet fibra óptica de 300 MB con la compañía.

**2.** Desde la instalación el día 15 de enero, el servicio ha presentado interrupciones constantes.

**3.** He realizado 5 reportes a la línea de atención al cliente (números de ticket: #123456, #123457, #123458).

**4.** Las velocidades de conexión medidas están muy por debajo de lo contratado, alcanzando solo 50 MB.

**5.** No he recibido solución efectiva a pesar de las múltiples quejas presentadas.

**PETICIÓN**

1. Solicito una revisión técnica completa de la instalación y el servicio.
2. Requiero el ajuste y compensación en la factura por los días sin servicio adecuado.
3. Exijo el cumplimiento de la velocidad de internet contratada (300 MB).
4. Solicito la verificación del cumplimiento de los niveles de calidad del servicio ofrecidos.

**NOTIFICACIONES**

Para efectos de notificaciones y demás comunicaciones relacionadas con el presente trámite, solicito que se me notifique tanto de forma física en mi dirección **Carrera 45 # 67-89, Bogotá D.C.**, y en mi correo electrónico **ana.gomez@ejemplo.com**. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular **317 456 7890** para enterarme de la respuesta.

Agradezco su atención y quedaré atento a su pronta y oportuna respuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ana María Gómez Ramírez**

C.C. **52.456.789**