Señores **[Nombre comercial de la empresa**  
(Razón social)])  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por recargo no informado en factura de servicios de telecomunicaciones

Respetados Señores:

**CAMILO OSORIO,** identificado con cédula de ciudadanía número **Aquí se coloca el No. de identificación**, 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". Los hechos que motivan mi reclamación son los siguientes:

HECHOS

**1.** Recibí una factura de servicios de telecomunicaciones que incluía un recargo inesperado de 45,800 pesos, lo cual generó en mí una profunda preocupación e incertidumbre respecto a la transparencia de la facturación.

**2.** No fui notificado previamente sobre ningún cambio en mi tarifa o en los términos de mi servicio, lo que me llevó a cuestionar la legalidad y justificación del recargo aplicado.

**3.** Ante esta situación, decidí comunicarme con el servicio de atención al cliente de la empresa, específicamente con JULII, para obtener claridad sobre el motivo del recargo.

**4.** Durante la conversación, se me solicitó información adicional sobre el tipo de servicio afectado y la duración del recargo, así como si había intentado resolver el problema directamente con mi proveedor, lo que me hizo sentir frustrado por la falta de respuesta concreta.

**5.** Hasta la fecha, no he recibido una explicación satisfactoria por parte de mi proveedor sobre el motivo del recargo, lo que ha incrementado mi malestar y la sensación de desamparo ante esta situación.

PETICIÓN

Solicito de manera formal la revisión y corrección de la factura emitida, así como la eliminación del recargo de 45,800 pesos, dado que no fui informado de cambios en mi tarifa y no se me ha proporcionado una justificación válida para dicho cobro. Asimismo, requiero una respuesta clara y oportuna sobre los términos de mi servicio, en cumplimiento con las normativas de protección al consumidor y transparencia en la facturación.

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 [DIRECCIÓN NO PROPORCIONADA], y en mi correo electrónico LUIS@GMAIL. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 3228903456 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
CAMILO OSORIO  
C.C. **Aquí se coloca el No. de identificación**