Señores **Movistar**  
(Colombia Telecomunicaciones S.A.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por recargo de reconexión no notificado

Respetados Señores:

**EDIER GOMEZ,** 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.** Soy cliente de Movistar, empresa prestadora de servicios de telefonía, televisión e internet en Colombia.

**2.** Recientemente, he recibido un recargo por reconexión, identificado con el número 304958, que no esperaba ni había sido notificado previamente.

**3.** Hasta la fecha, no he recibido ninguna comunicación formal que me informe sobre la posibilidad de incurrir en un cargo por reconexión, lo que me genera incertidumbre respecto a la legalidad y justificación de dicho recargo.

**4.** He intentado comunicarme con el servicio de atención al cliente de Movistar para aclarar esta situación, sin embargo, no he logrado obtener una respuesta satisfactoria ni clara sobre las razones que justifican este cargo.

**5.** Esta falta de información y la imposibilidad de resolver el problema me han generado un estado de impotencia y malestar, dado que considero que el recargo es injusto y no se ajusta a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios.

PETICIÓN

Solicito la revisión y anulación del recargo por reconexión identificado con el número 304958, dado que no se me notificó previamente sobre la posibilidad de dicho cargo y no se han proporcionado justificaciones claras que sustenten su legalidad. Exijo una respuesta formal y adecuada a esta reclamación, así como la restitución de cualquier monto que haya sido cobrado indebidamente.

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 jhonaris8@gmail.com. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 2938475 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
EDIER GOMEZ  
C.C. **Aquí se coloca el No. de identificación**