Señores **Claro**  
(Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por recargo indebido en factura de televisión

Respetados Señores:

**JHON,** 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 Claro y he recibido una factura reciente correspondiente al servicio de televisión.

**2.** En dicha factura se incluye un recargo de 56,900 pesos, el cual no reconozco ni he solicitado.

**3.** Hasta la fecha, no he contactado a Claro para indagar sobre la naturaleza de este recargo.

**4.** En una conversación preliminar con un asistente de Claro, se me solicitó información adicional para poder gestionar mi reclamación, incluyendo si el recargo era un cargo único o recurrente, así como si había tenido problemas previos con la facturación.

**5.** La incertidumbre respecto a la legitimidad de este recargo ha generado en mí una creciente preocupación y malestar, dado que no tengo claridad sobre si se trata de un error en la facturación o de un servicio adicional no solicitado.

PETICIÓN

Solicito la revisión y aclaración del recargo de 56,900 pesos incluido en mi factura de televisión, así como la eliminación de dicho cargo en caso de que se determine que es indebido. Asimismo, requiero que se me proporcione una respuesta formal que explique la naturaleza de este recargo y se garantice que no se repetirán situaciones similares en el futuro.

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 203958 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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