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

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido en factura de servicios de telefonía móvil

Respetados Señores:

**Luisito perez,** 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.** Desde el mes de julio del presente año, he experimentado un recargo inesperado en mi factura de servicios de telefonía móvil, específicamente un cobro de $25,800 por concepto de reconexión.

**2.** Este cobro es incomprensible, dado que mi servicio de telefonía móvil ha permanecido activo en todo momento y no he sufrido ninguna interrupción en la prestación del mismo.

**3.** La situación me ha generado una profunda confusión y frustración, al no entender la justificación de un cargo que considero indebido y que no corresponde a la realidad de mi servicio.

**4.** He intentado establecer comunicación con el proveedor para obtener aclaraciones sobre este cobro, sin embargo, las respuestas recibidas han sido insatisfactorias y no han resuelto mis inquietudes.

**5.** Durante una conversación con la asistente JULII, se me solicitó información adicional para formalizar una reclamación; no obstante, no he podido proporcionar el nombre del proveedor ni el valor mensual del servicio en ese momento, lo que ha dificultado la gestión de mi reclamación.

**6.** Es imperativo que se resuelva este recargo, ya que no debería estar asumiendo un costo por un servicio que no he perdido ni interrumpido.

PETICIÓN

Solicito de manera formal la revisión y anulación del cobro de $25,800 por reconexión en mi factura de servicios de telefonía móvil, dado que dicho cargo es injustificado y no corresponde a la realidad de la prestación del servicio. Exijo una respuesta clara y satisfactoria que aclare esta situación y restablezca la correcta facturación de mis servicios, así como la garantía de que no se realizarán cobros indebidos 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 3142610608 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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