Señores **Avantel S.A.S.**  
()  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido de recargo por reconexión de servicio

Respetados Señores:

**LUIS 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.** El suscrito es cliente de Avantel S.A.S. y ha mantenido sus pagos al día, sin que se haya presentado corte alguno en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

**2.** Recientemente, se recibió un recargo en la factura correspondiente al servicio, por un monto de 232,900 pesos, bajo el concepto de "reconexión de servicio".

**3.** No se ha solicitado reconexión alguna, ni se ha experimentado interrupción en la prestación del servicio, lo que hace que el cobro resulte injustificado.

**4.** Se han realizado intentos de comunicación con el servicio al cliente de Avantel S.A.S. para aclarar esta situación, sin que se haya obtenido una respuesta satisfactoria.

**5.** La falta de respuesta y la imposición de un cargo que no corresponde han generado frustración y malestar, dado que se está siendo objeto de un cobro por un servicio que se ha recibido de manera continua.

PETICIÓN

Se solicita la eliminación inmediata del recargo de 232,900 pesos por concepto de reconexión de servicio, dado que no corresponde a la realidad de la relación contractual y de prestación de servicios, así como la rectificación de la factura correspondiente. Se requiere, además, una respuesta formal y satisfactoria a la presente reclamación, en virtud de la protección de los derechos del consumidor y la buena fe contractual.

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 29387 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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