Señores **CLARO**  
(COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

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

Respetados Señores:

**LUSISITO COMUNICA,** 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 [fecha de recepción de la factura], recibí una factura emitida por Claro que incluye un recargo por reconexión de $32,800.

**2.** A la fecha de emisión de la factura, me encuentro al día con mis pagos, lo que hace que dicho recargo sea injustificado.

**3.** Para aclarar esta situación, decidí presentar una reclamación formal a través de JULII, donde expuse que mi proveedor de servicios es Claro y que poseo la factura como evidencia de mi estado de cuenta.

**4.** Durante la interacción con JULII, se me solicitó información adicional sobre la fecha de recepción de la factura y si había intentado comunicarme previamente con el servicio al cliente de Claro, a lo cual respondí que prefería manejar la situación por escrito.

**5.** La inclusión de un recargo por reconexión, sin justificación, ha generado en mí una profunda frustración e impotencia, dado que considero que no debería ser penalizado por un servicio que estoy cumpliendo adecuadamente.

PETICIÓN

Solicito la revisión y eliminación del recargo por reconexión de $32,800 aplicado en la factura mencionada, dado que no corresponde a mi situación actual de pagos al día. Exijo una respuesta formal que aclare esta irregularidad y garantice que no se aplicarán cargos indebidos en el futuro, así como una rectificación en mi estado de cuenta que refleje la correcta situación de mis pagos.

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 1398457 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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