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

**Referencia:** Reclamación por recargo inesperado en factura de servicios de telecomunicaciones

Respetados Señores:

**CAMILO OSORIO,** 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.** He recibido una factura correspondiente a mis servicios de telecomunicaciones en la que se incluye un recargo inesperado, el cual no comprendo ni he autorizado.

**2.** Al percatarme de esta irregularidad en la facturación, decidí buscar asistencia para resolver la situación, lo que me llevó a interactuar con JULI, un asistente virtual de la empresa.

**3.** Durante la conversación con JULI, se me solicitó información adicional sobre el recargo, incluyendo el tipo de servicio afectado, la fecha desde la cual he notado el recargo, posibles razones para su aplicación y si había intentado resolver el problema directamente con el proveedor.

**4.** En ese momento, me vi imposibilitado de proporcionar detalles específicos, ya que solo pude manifestar que había recibido un recargo en mi factura, lo que ha generado en mí una sensación de impotencia y frustración ante la falta de claridad en la situación.

**5.** A pesar de mis esfuerzos por entender y resolver el problema, la incertidumbre persiste, afectando mi confianza en la calidad del servicio y la atención al cliente que debería recibir.

PETICIÓN

Solicito de manera formal la revisión y aclaración del recargo inesperado en mi factura, así como la corrección de cualquier error que se haya podido presentar en la facturación de mis servicios de telecomunicaciones. Exijo una respuesta clara y fundamentada que explique la naturaleza del recargo, así como las acciones que se tomarán para subsanar esta situación, garantizando así el respeto a mis derechos como consumidor.

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 LUIS@GMAIL. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 3228903456 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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