Señores **Movistar**  
(COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamo por cobro indebido de recargo por reconexión en factura

Respetados Señores:

**CAMILA,** 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 Movistar y he mantenido mis pagos al día, cumpliendo con mis obligaciones contractuales.

**2.** Recientemente, recibí una factura que incluye un recargo por reconexión, el cual considero injustificado.

**3.** En mi interacción con el asistente virtual JULII, expuse mi situación y solicité formalizar una reclamación respecto al recargo mencionado.

**4.** Durante esta conversación, se me solicitaron detalles adicionales, como la fecha de la factura y el monto del recargo, así como información sobre comunicaciones previas con la empresa.

**5.** A pesar de haber proporcionado la información requerida, me siento frustrado ante la falta de respuesta adecuada y la persistencia de un cobro que no corresponde a mi situación actual como cliente al día.

PETICIÓN

Solicito la eliminación inmediata del recargo por reconexión aplicado en mi factura, dado que este cobro es injustificado y no se ajusta a mi historial de pagos. Exijo una revisión exhaustiva de mi cuenta y la rectificación de la factura, así como la confirmación de la resolución de este inconveniente a la mayor brevedad posible.

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 3924587 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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