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

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

Respetados Señores:

**LUIS GOMEZ,** 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 ha recibido una factura correspondiente al servicio de telefonía por un monto de 45,800 pesos, en la cual se incluye un recargo por reconexión.

**2.** A la fecha de emisión de la factura, el suscrito se encuentra al día con sus pagos y no ha interrumpido el servicio en ningún momento.

**3.** El suscrito gestiona sus pagos de manera virtual y, por lo tanto, no cuenta con comprobantes físicos de los mismos.

**4.** Se han realizado múltiples intentos de comunicación con el servicio al cliente de la empresa, sin embargo, dichos intentos han resultado infructuosos, ya que las llamadas han sido atendidas con largas esperas y sin respuesta efectiva.

**5.** El suscrito no ha recibido un número de referencia o ticket de atención debido a la falta de respuesta del servicio al cliente, lo que ha generado una sensación de impotencia y malestar ante la situación presentada.

**6.** Considero que el recargo por reconexión aplicado en la factura es indebido y no corresponde a la realidad de mi situación como cliente.

PETICIÓN

Solicito la eliminación del recargo por reconexión de la factura mencionada, dado que no se ha producido ninguna interrupción en el servicio y me encuentro al día con mis obligaciones de pago. Asimismo, requiero una respuesta formal y efectiva a esta reclamación, que garantice la correcta atención 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 jhonaris8@gmail.com. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 934875 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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