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

**Referencia:** Reclamación por recargo inesperado en factura de telefonía

Respetados Señores:

**Luisito 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.** He recibido un recargo inesperado en mi factura de servicios de telefonía, lo cual ha generado en mí una profunda confusión y preocupación respecto a la continuidad de mi servicio.

**2.** Ante la aparición de este recargo, procedí a contactar a la asistente virtual JULI, con la intención de esclarecer la situación y encontrar una solución adecuada.

**3.** Durante la interacción con JULI, se me solicitó información adicional sobre el tipo de servicio afectado, la fecha en que comenzó a aparecer el recargo, posibles razones para su aplicación y si había intentado resolver el problema previamente con mi proveedor.

**4.** A pesar de mis esfuerzos por colaborar, no pude proporcionar más información en esa ocasión, lo que incrementó mi sensación de impotencia ante la falta de claridad sobre el motivo del recargo.

**5.** Mi deseo es resolver este inconveniente a la mayor brevedad posible, ya que el recargo inesperado no solo afecta mi economía, sino que también genera incertidumbre sobre la calidad y continuidad del servicio que he contratado.

PETICIÓN

Solicito a la empresa que se realice una revisión exhaustiva de mi factura y se me proporcione una explicación detallada y fundamentada sobre el recargo aplicado, así como la rectificación de cualquier error que se haya podido presentar. Asimismo, requiero que se garantice la continuidad de mi servicio sin interrupciones mientras se resuelve esta situación, en virtud de los derechos que me asisten 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 23984756 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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