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

**Referencia:** Reclamación por cobro erróneo en factura de reconexión

Respetados Señores:

**LUISTO,** 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 un cumplimiento puntual con mis obligaciones de pago.

**2.** Recientemente, he recibido un cobro por un monto de $2,094,586 correspondiente a una reconexión, el cual considero injustificado, dado que estoy al día con mis pagos.

**3.** Ante la aparición de este recargo inesperado, procedí a comunicarme con el servicio de atención al cliente de Movistar para solicitar aclaraciones sobre la factura en cuestión.

**4.** Durante la comunicación, se me solicitó información adicional, incluyendo el comprobante de pago que respalda mi afirmación de estar al día con mis obligaciones, así como detalles sobre la factura donde aparece el recargo.

**5.** A pesar de mis esfuerzos por resolver esta situación directamente con Movistar, no he obtenido una respuesta satisfactoria que aclare el motivo del cobro ni una solución efectiva al problema, lo que ha generado en mí una sensación de impotencia y malestar ante la falta de atención a mi situación.

PETICIÓN

Solicito a Movistar la revisión y corrección inmediata del cobro de $2,094,586 por reconexión, dado que este monto no corresponde a mis obligaciones contractuales, y la restitución de cualquier monto que haya sido cobrado erróneamente. Además, requiero una respuesta formal que explique el fundamento de dicho cobro y que garantice que no se vulneren 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 2983457 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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