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

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

Respetados Señores:

**CAMILO RICO,** 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 sido cliente de la empresa proveedora de servicios de telefonía desde hace un tiempo, manteniendo siempre al día los pagos correspondientes a la facturación mensual.

**2.** En la factura más reciente, correspondiente al número de referencia 02394857, se ha evidenciado un recargo que no corresponde a la realidad de mis obligaciones de pago.

**3.** Ante esta situación, he intentado comunicarme con la empresa para aclarar el motivo del recargo, sin haber recibido una respuesta satisfactoria que justifique dicho cobro adicional.

**4.** La falta de claridad y la aparición de este recargo indebido han generado en mí una sensación de impotencia y malestar, dado que considero que mi historial de pagos es impecable y no debería estar sujeto a cargos adicionales injustificados.

PETICIÓN

Solicito a la empresa proveedora de servicios de telefonía la revisión y corrección inmediata de la factura mencionada, así como la eliminación del recargo aplicado, dado que no corresponde a mis obligaciones contractuales. Asimismo, requiero una respuesta formal que aclare las razones de este cobro y garantice que no se repetirá en el futuro, en virtud de la buena fe contractual y la protección de 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 304968 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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