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

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

Respetados Señores:

**CAMILO OSORIO,** 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 telefonía, lo cual ha generado una profunda preocupación y malestar, dado que no se me ha proporcionado una explicación clara sobre la naturaleza de dicho recargo.

**2.** En un intento de resolver esta situación, me comuniqué con el asistente virtual JULII, donde expuse mi inquietud respecto al recargo mencionado.

**3.** Durante la interacción con JULII, se me solicitó información adicional, como el monto del recargo, la duración del problema y si había intentado resolverlo con la empresa, sin embargo, no tuve la oportunidad de proporcionar estos detalles.

**4.** La falta de claridad y la imposibilidad de avanzar en la conversación han intensificado mi frustración, ya que no he podido obtener respuestas satisfactorias ni una solución a esta situación que afecta mi economía personal.

PETICIÓN

Solicito de manera formal que se realice una revisión exhaustiva de mi factura de telefonía, con el fin de aclarar la razón del recargo inesperado y, en caso de ser erróneo, se proceda a su eliminación inmediata. Asimismo, requiero una respuesta por escrito que detalle las razones del recargo y las acciones que se tomarán para evitar situaciones similares en el futuro.

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 camilo@gmail.com. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 420956 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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