Señores **Claro**  
(Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por cargo injustificado en factura

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.** Soy cliente de Claro y he estado al día con mis obligaciones de pago, habiendo realizado el último pago el 5 de agosto de 2023.

**2.** La última factura recibida fue el 28 de agosto de 2023, la cual incluye un cargo por reconexión por un monto de 45,800 pesos.

**3.** No existe justificación para dicho cargo, dado que mis pagos se encuentran al corriente y tengo los comprobantes de pago correspondientes que evidencian esta situación.

**4.** A pesar de no haber contactado previamente al servicio de atención al cliente para discutir este cargo, he sido informado por la asistente Juli que se procederá a elaborar una reclamación formal.

**5.** Me encuentro en una situación de impotencia y malestar, dado que este cargo injustificado afecta mi confianza en la empresa y mi experiencia como cliente.

PETICIÓN

Solicito la rectificación inmediata de la factura emitida, eliminando el cargo por reconexión de 45,800 pesos, dado que no corresponde a mi situación de pago actual y se encuentra en contravía de los comprobantes de pago que poseo. Exijo una respuesta formal y la corrección de este error en el sistema de facturación de Claro.

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 9482576 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**