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

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido en factura de internet

Respetados Señores:

**LUIS,** 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.** En fecha reciente, se recibió una factura de internet de Claro que incluye un recargo adicional de cuarenta y cinco mil novecientos pesos ($45,900), correspondiente a un cargo por reconexión.

**2.** El cliente se encuentra al día con todos los pagos relacionados con el servicio de internet, lo que genera confusión respecto a la justificación del mencionado recargo.

**3.** El cliente no ha experimentado problemas previos con el servicio que pudieran justificar una reconexión, ni ha recibido una explicación clara por parte de Claro sobre el motivo del recargo.

**4.** Se contactó a la empresa para solicitar aclaraciones sobre el recargo, pero no se obtuvo una respuesta satisfactoria que resolviera la inquietud planteada.

**5.** La falta de claridad y la ausencia de una justificación razonable para el cobro adicional han generado en el cliente un estado de impotencia y malestar, dado que no se esperaba una reconexión ni se entiende la razón detrás de este cargo inesperado.

PETICIÓN

Solicito la inmediata revisión y rectificación de la factura emitida por Claro, eliminando el recargo de cuarenta y cinco mil novecientos pesos ($45,900) por reconexión, dado que no se justifica su aplicación en virtud de que el cliente se encuentra al día con sus obligaciones de pago y no ha presentado inconvenientes previos con el servicio. Asimismo, requiero una respuesta formal que explique de manera detallada las razones de este cobro, así como la garantía de que no se realizarán cargos adicionales no autorizados 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 jhonaris8@gmail.com. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 29487 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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