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

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido de recargo por reconexión de servicio

Respetados Señores:

**LUISA,** 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 mantenido mis pagos al día, cumpliendo con mis obligaciones contractuales.

**2.** Recientemente, he recibido un recargo en mi factura por un monto de $123,487, el cual se justifica como un cobro por reconexión de servicio.

**3.** No he recibido comunicación previa alguna por parte de Claro que explique o justifique este recargo, lo cual contraviene el principio de transparencia en la facturación.

**4.** En mi interacción con el asistente JULII, confirmé que no he tenido contacto previo con Claro para discutir este recargo, lo que incrementa mi confusión y malestar ante la situación.

**5.** La falta de información y la aparición inesperada de este cobro han generado en mí una sensación de impotencia y frustración, dado que no se me ha proporcionado una explicación clara sobre la razón de este cargo.

PETICIÓN

Solicito la eliminación inmediata del recargo de $123,487 por reconexión de servicio, dado que no se ha presentado justificación válida para su imposición, así como una explicación detallada sobre la razón detrás de este cobro, en cumplimiento con las normativas de protección al consumidor y los principios de transparencia y buena fe que rigen las relaciones comerciales.

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 2394875 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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