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

**Referencia:** Reclamación por interrupción de servicios y facturación indebida

Respetados Señores:

**CAMILA,** 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.** Durante un periodo de aproximadamente 20 días, el servicio de internet, televisión y telefonía fija proporcionado por la empresa se vio interrumpido, afectando significativamente mi acceso a dichos servicios.

**2.** A pesar de la falta de prestación del servicio, recibí una factura correspondiente al valor habitual de 89,500 pesos, lo que considero injusto y desproporcionado, dado que no tuve acceso a los servicios contratados durante dicho tiempo.

**3.** He intentado comunicarme con el servicio de atención al cliente de la empresa en múltiples ocasiones para informar sobre la falta de servicio y buscar una solución, sin embargo, hasta la fecha no he recibido una respuesta satisfactoria que resuelva mi situación.

**4.** Esta situación ha generado en mí una profunda frustración e impotencia, al no ver atendidas mis solicitudes y derechos como consumidor, lo que ha afectado mi confianza en la empresa y su compromiso con la calidad del servicio.

PETICIÓN

Solicito a la empresa que se realice un ajuste en mi factura correspondiente al periodo en que no tuve acceso a los servicios contratados, así como un reembolso por los días en que no se prestó el servicio de manera efectiva. Adicionalmente, requiero una respuesta formal y satisfactoria a mis comunicaciones previas, en virtud de mis derechos como consumidor y en cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la empresa.

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 3924587 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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