Señores **Claro**  
(Razón social: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

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

Respetados Señores:

**JHONATHAN,** 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.** El suscrito es usuario del servicio de telefonía de Claro, manteniendo al día mis obligaciones de pago.

**2.** En la factura más reciente, se ha incluido un recargo de 45,800 pesos por concepto de reconexión, el cual considero injustificado.

**3.** Al comunicarme con el asistente virtual JULII, se me solicitó información adicional para proceder con la reclamación, incluyendo detalles sobre el servicio, la fecha de notificación del recargo y la fecha de mi último pago.

**4.** Proporcioné la información requerida, confirmando que mi operador es Claro y que no he recibido ninguna comunicación previa que justifique el recargo.

**5.** A pesar de mis esfuerzos por resolver esta situación, no he recibido una respuesta satisfactoria de Claro, lo que ha generado un sentimiento de impotencia y malestar ante la falta de atención a mi reclamación.

PETICIÓN

Solicito la eliminación inmediata del recargo de 45,800 pesos en mi factura, dado que se encuentra en contradicción con mi historial de pagos y no se ha presentado justificación válida para su imposición. Asimismo, requiero una explicación detallada sobre las razones que llevaron a la aplicación de dicho recargo, en virtud de mis derechos como consumidor y la obligación de la empresa de prestar un servicio transparente y justo.

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 jhhonaris8@gmail.com. Adicionalmente, pueden contactarme en mi teléfono celular 394785 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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