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

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido en facturación de servicios de telecomunicaciones

Respetados Señores:

**ASTRID,** 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 por servicios de telecomunicaciones que incluye un recargo de 324,587 pesos, correspondiente a una supuesta reconexión del servicio.

**2.** Se aclara que el suscrito se encuentra al día con todos los pagos correspondientes a los servicios contratados, lo que hace improcedente el mencionado recargo.

**3.** En comunicación con el asistente virtual JULII, se indagó sobre la naturaleza del recargo y se solicitó información adicional, incluyendo el nombre de la empresa proveedora y cualquier comunicación previa relacionada con el cobro.

**4.** Se solicitó la presentación de comprobantes que evidencien el cumplimiento de las obligaciones de pago, los cuales se encuentran disponibles y respaldan la posición del suscrito.

**5.** A pesar de la claridad en el cumplimiento de mis obligaciones, la situación ha generado un profundo malestar e impotencia, dado que se está intentando cobrar un monto que considero injusto y que no corresponde a la realidad de mis pagos.

PETICIÓN

Solicito la revisión inmediata de la factura en cuestión y la eliminación del recargo de 324,587 pesos, dado que no corresponde a un servicio efectivamente prestado ni a un incumplimiento de pago por parte del suscrito. Asimismo, requiero una respuesta formal que acredite la resolución de esta situación y garantice que no se realizarán cobros indebidos en el futuro, protegiendo así mis derechos como consumidor.

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 3249785 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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