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

**Referencia:** Reclamación por falta de cobertura y solicitud de devolución de dinero

Respetados Señores:

**LUIS COLMENARES,** 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.** Hace aproximadamente cuatro meses, el suscrito comenzó a experimentar una falta de cobertura en el servicio de telefonía contratado con [Nombre comercial de la empresa (Razón social)].

**2.** Ante la persistencia del problema, se presentó una reclamación escrita a la empresa, la cual fue resuelta de forma favorable, sin embargo, la falta de cobertura continuó.

**3.** Posteriormente, la empresa informó al suscrito que el contrato de prestación del servicio llegaría a su fin, sin que se recibiera comunicación alguna respecto a la devolución del dinero correspondiente a los cuatro meses en los cuales no se tuvo acceso al servicio.

**4.** A pesar de la falta de cobertura, el suscrito ha cumplido puntualmente con el pago de las facturas, lo que genera un sentimiento de impotencia y malestar ante la situación de haber pagado por un servicio que no se ha podido utilizar.

PETICIÓN

Por lo anterior, solicito de manera formal la devolución del dinero pagado durante el periodo en el que no se tuvo acceso al servicio de telefonía, dado que se ha vulnerado el derecho del consumidor a recibir un servicio adecuado y se ha incumplido con las obligaciones contractuales por parte de [Nombre comercial de la empresa (Razón social)].

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 9138475 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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