

Sesión 6: Carta de reclamación

Análisis lingüístico y discursivo del texto

1. Tipología textual y estructura

El texto se inscribe en la tipología epistolar formal, concretamente en el subgénero de la reclamación administrativa o comercial dirigida a un servicio de atención al cliente.

Su estructura responde al modelo canónico de una carta formal de reclamación, organizada en los siguientes elementos:

- **Encabezado espacial y temporal:** Granada, 19 de febrero de 2026, que contextualiza el acto comunicativo.
- **Asunto:** Reclamación por servicio de suscripción, que identifica de manera explícita la finalidad del escrito.
- **Fórmula de saludo:** Estimado/a Servicio de Atención al Cliente, adecuada en comunicaciones institucionales.
- **Exposición del problema:** descripción objetiva de los hechos y referencia a datos verificables (fecha, factura).
- **Petición o demanda:** solicitud concreta de solución o alternativa.
- **Cierre y despedida:** expresión de cortesía y disponibilidad a la espera de respuesta.
- **Firma:** identificación del remitente.

La estructura es clara, lineal y funcional, orientada a facilitar la tramitación de la reclamación.

2. Registro y adecuación comunicativa

El registro es formal y administrativo-comercial, apropiado para una reclamación escrita dirigida a una entidad de servicios.

Sus rasgos principales son:

- **Tono objetivo y firme**, sin expresiones emocionales excesivas.
- **Uso de fórmulas convencionales de cortesía:** Me dirijo a ustedes, Agradezco su pronta respuesta.
- **Predominio del pretérito perfecto simple y compuesto** para relatar hechos ya ocurridos (se realizó, ha permanecido, he contactado).
- **Adecuación al destinatario institucional** mediante el uso del tratamiento de cortesía en plural (ustedes).

El texto mantiene un equilibrio adecuado entre cortesía y reivindicación.

3. Mecanismos de cohesión y conectores

El texto presenta una cohesión sólida mediante conectores que organizan el discurso argumentativo:

- **Conectores adversativos y consecutivos:** A pesar de que, que introduce un contraste entre el pago y la falta de servicio.
- **Conectores consecutivos:** Por ello, que justifica la solicitud posterior.
- **Conectores aditivos implícitos:** Adjunto... y..., que añade información relevante.
- **Marcadores temporales:** durante las últimas dos semanas, que precisa el periodo afectado.

Estos elementos contribuyen a una exposición clara y lógica de los hechos.

4. Recursos lingüísticos destacados

Entre los recursos más relevantes se encuentran:

- **Verbos performativos de reclamación y solicitud:** presentar una reclamación, solicito, agradezco, que definen la intención comunicativa.

- **Referencia a datos objetivos:** fechas, número de factura y periodo de inactividad, que refuerzan la credibilidad del escrito.
- **Sintaxis clara y directa,** con oraciones bien delimitadas y sin ambigüedad.
- **Uso del sintagma jurídico-administrativo:** reembolso proporcional del período no disfrutado, propio del registro formal.