[Fecha de Presentación de la Reclamación]

**Señores**

[Nombre del Operador]

[Ciudad]

E. S. D.

**Ref.:** Reclamación Directa por cobro indebido de reconexión de servicios de telecomunicaciones.

**Solicitante.:** [Nombre del Solicitante].

Yo, [Nombre del reclamante], mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. [Número de documento], domiciliado en la ciudad de [Ciudad], actuando en nombre propio, por medio del presente escrito me permito presentar la siguiente reclamación, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 58 Numeral 5° de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). A continuación, expongo los hechos que fundamentan esta solicitud:

1. ***HECHOS:***
2. Servicio prestado: El servicio por el cual se presenta la reclamación es [indicar si es telefonía móvil, internet, o servicio empaquetado].
3. Lugar y fecha de contratación: El servicio fue contratado en [Ciudad], en fecha [fecha de la contratación].
4. Proveedor del servicio: El proveedor del servicio es [Nombre del operador].
5. Valor del servicio: El valor pactado y pagado por el servicio mensual es de [valor pagado].
6. Suspensión y reconexión: Debido a una mora en el pago, el servicio fue suspendido el día [fecha de suspensión], y posteriormente restablecido el día [fecha de reconexión], luego de haber realizado el pago correspondiente.
7. Cobro de reconexión: En la factura correspondiente al mes de [mes], identificada con el número [número de factura], se me cobró un valor de [valor cobrado por reconexión] por concepto de reconexión del servicio.
8. Cobro indebido: Para la reconexión el operador no realizó ninguna operación técnica ni administrativa que justifique dicho cargo.
9. El cobro efectuado resulta indebido, ya que no hubo justificación técnica ni administrativa para aplicar un valor por reconexión.

Con base en los anteriores hechos me permito sustentar los siguientes:

1. ***ARGUMENTOS:***
2. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), en su Artículo 58 Numeral 5°, establece que los consumidores tienen derecho a reclamar directamente al proveedor cuando se vean afectados por cláusulas abusivas o cobros indebidos, como en este caso, donde se me ha cobrado un valor que no corresponde a los costos reales.
3. Resolución CRC 5050 de 2016, artículo 2.1.12.1, que dispone que los operadores de telecomunicaciones solo pueden cobrar un cargo por reconexión si incurren **en costos reales asociados a la operación de reconexión**. **Si no hay tales costos, el cobro es improcedente**.
4. Resolución CRC 5111 de 2017, en cuanto a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, que regula los procedimientos relacionados con la facturación y los cobros indebidos.

El presente documento tiene como propósito surtir la etapa de reclamo directo de que trata el **Artículo 58 Numeral 5° de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**, para satisfacer mis pretensiones. En caso de que la respuesta sea adversa o parcialmente satisfactoria, procederé a formular la **acción de Protección del Consumidor** ante las autoridades competentes.

Con base en lo anterior, realizo respetuosamente, las siguientes

1. ***PETICIONES:***
2. Reintegro del valor cobrado indebidamente por reconexión, correspondiente a la suma de [valor cobrado] COP, que aparece en la factura No. [número de factura].
3. El reintegro de cualquier otro valor cobrado en los últimos 6 meses por reconexiones injustas.
4. Corrección de la facturación para que en adelante no se realice ningún cobro injustificado bajo este concepto.
5. Que se garantice la transparencia en los cobros, conforme a la normativa vigente, evitando prácticas que vulneren mis derechos como consumidor.
6. ***NOTIFICACIONES:***

Para todos los efectos relacionados con la presente reclamación, recibiré notificaciones en la siguiente dirección:

Dirección: [Dirección del reclamante]

Correo electrónico: [Correo electrónico del reclamante]

Teléfono de contacto: [Teléfono del reclamante]

Quedo atento a su pronta respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Cordialmente,

[Nombre del consumidor]

[Documento de identidad]

[Teléfono de contacto]

[Correo electrónico]