Señores **Wom**  
(PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.))  
Empresa de servicios de telecomunicaciones

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido en factura de servicios de telefonía móvil

Respetados Señores:

**JHONA,** 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.** Soy cliente de Wom y he mantenido mis obligaciones de pago al día, sin registrar problemas previos con el servicio.

**2.** En la factura correspondiente al mes reciente, se reflejó un recargo inesperado de $56,800, clasificado como cobro por reconexión.

**3.** Ante esta situación, contacté al servicio al cliente de Wom para solicitar una explicación sobre el origen de dicho recargo.

**4.** Durante la comunicación, el asistente me informó que el cargo se debía a una reconexión, sin ofrecerme una justificación clara ni evidencia que respaldara la aplicación de este cobro.

**5.** A pesar de mis esfuerzos por esclarecer la situación, no he recibido información suficiente que aclare por qué se me está cobrando un monto adicional por un servicio que he mantenido al día, lo que ha generado en mí un sentimiento de impotencia y malestar ante la falta de claridad y atención por parte de la empresa.

PETICIÓN

Solicito la revisión y rectificación inmediata de la factura en cuestión, así como la eliminación del recargo de $56,800, dado que no se ha justificado adecuadamente su aplicación, y se ha vulnerado mi derecho a recibir información clara y precisa sobre los cargos asociados a mi servicio. Exijo una respuesta formal que aclare esta situación y garantice el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Wom.

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 29035784 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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