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

**Referencia:** Reclamación por recargo indebido en factura

Respetados Señores:

**LUSITO LOPERA,** 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 un cumplimiento puntual en el pago de mis facturas, encontrándome al día en mis obligaciones contractuales.

**2.** En la factura más reciente, se ha incluido un recargo con el número de referencia 098234, correspondiente a una supuesta reconexión de servicio.

**3.** Este recargo ha sido informado como un costo adicional que, según la empresa, debería haber sido cobrado.

**4.** No he recibido notificación previa sobre la necesidad de reconexión ni sobre la existencia de un saldo pendiente que justifique dicho recargo.

**5.** La inclusión de este cargo adicional en mi factura ha generado una situación de confusión y malestar, dado que considero que no debería asumir un costo que no corresponde a mi situación actual como cliente cumplidor.

PETICIÓN

Solicito la revisión y anulación del recargo indicado en la factura, dado que no existe justificación válida para su cobro, así como una explicación detallada sobre las razones que llevaron a la inclusión de dicho cargo en mi cuenta. Agradezco se me informe sobre los procedimientos internos de la empresa en relación con este tipo de cobros, así como las medidas que se tomarán para resolver esta situación de manera satisfactoria.

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 309458 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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