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

**Referencia:** Reclamación por cobro indebido de recargo por reconexión

Respetados Señores:

**LUIS PEREZ,** 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.** El día 5 de julio, recibí la factura correspondiente a mis servicios de telefonía, en la cual se incluyó un recargo por reconexión por un valor de 45,800 pesos.

**2.** Este recargo fue aplicado sin que existiera una notificación previa sobre la desconexión de mi servicio, lo que me resulta incomprensible, dado que me encuentro al día con mis obligaciones de pago.

**3.** Ante la falta de claridad sobre la razón del cobro, intenté comunicarme con el servicio al cliente de Wom, pero la atención fue excesivamente demorada y no se logró resolver mi inquietud.

**4.** La ausencia de información adecuada y la dificultad para obtener respuestas han generado en mí un sentimiento de impotencia y malestar, ya que considero que este cobro es injusto y no debería haber ocurrido.

PETICIÓN

Solicito la anulación del recargo por reconexión de 45,800 pesos aplicado en mi factura del 5 de julio, así como una aclaración formal sobre las circunstancias que llevaron a dicho cobro, dado que no se justifican en virtud de mi cumplimiento con las obligaciones contractuales y la falta de notificación sobre la desconexión del servicio.

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 1938475 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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