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

**Referencia:** Reclamación por recargo no justificado en factura de internet

Respetados Señores:

**LUIS RONCANCIO,** 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 estado cumpliendo puntualmente con mis obligaciones de pago por los servicios de internet.

**2.** En la factura más reciente, he observado un recargo inesperado de 46,800 pesos, el cual no se encuentra debidamente justificado.

**3.** He revisado mis pagos y confirmo que estoy al día con todas mis obligaciones económicas hacia la empresa.

**4.** Al intentar resolver esta situación, contacté a la asistente virtual JULII, quien me solicitó información adicional para poder ayudarme.

**5.** Durante la interacción, se me preguntó si había recibido alguna comunicación de Wom respecto al recargo, la fecha de emisión de la factura y si contaba con comprobantes de pago.

**6.** Hasta la fecha, no he recibido ninguna comunicación formal de Wom que explique o justifique el mencionado recargo, lo que ha generado en mí una profunda preocupación y malestar, dado que considero que este cobro es injusto y no corresponde a mi historial de pagos.

PETICIÓN

Solicito de manera formal la revisión y corrección de la factura emitida por Wom, eliminando el recargo de 46,800 pesos que considero no justificado, así como una respuesta clara y fundamentada sobre las razones que llevaron a la imposición de dicho recargo. Asimismo, requiero que se garantice la transparencia en la facturación de los servicios que se me prestan, asegurando que cualquier cargo adicional sea debidamente comunicado y justificado en el futuro.

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 2943875 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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