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

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

Respetados Señores:

**LUIS 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 cumplido puntualmente con mis obligaciones de pago, como lo demuestran los comprobantes que poseo.

**2.** En la revisión de mi factura más reciente, encontré un recargo de 293,784 pesos correspondiente a una reconexión, del cual no tenía conocimiento previo.

**3.** No recibí ninguna notificación o aviso que me informara sobre dicho recargo antes de la emisión de la factura, lo que generó una situación de sorpresa y desasosiego.

**4.** He intentado comunicarme con el servicio al cliente de Wom para aclarar esta situación, pero hasta la fecha no he obtenido respuesta satisfactoria, lo que ha incrementado mi frustración y malestar.

PETICIÓN

Solicito la revisión y rectificación inmediata de la factura en cuestión, eliminando el recargo de 293,784 pesos por reconexión, dado que estoy al día con mis pagos y no he recibido notificación alguna que justifique dicho cobro. Exijo una respuesta formal y clara sobre esta situación, así como la garantía de que mis derechos como consumidor serán respetados y protegidos.

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 298437 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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