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

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

Respetados Señores:

**LUISITO 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.** Soy cliente de WOM y he mantenido mis pagos al día, sin registrar ningún incumplimiento en mis obligaciones contractuales.

**2.** Recientemente, he recibido una factura que incluye un recargo de $45,900 por concepto de reconexión, lo cual resulta inusitado y confuso, dado que es la primera vez que se presenta un cobro de esta naturaleza en mis facturas.

**3.** He intentado comunicarme con el servicio de atención al cliente de WOM para aclarar esta situación, sin embargo, no he obtenido una respuesta satisfactoria que resuelva mi inquietud.

**4.** La falta de claridad en la facturación y el cobro inesperado me generan una profunda preocupación y malestar, ya que considero que este recargo es injustificado y no corresponde a mi historial de pagos.

PETICIÓN

Solicito la revisión y corrección de la factura en cuestión, eliminando el recargo de $45,900 por reconexión, dado que me encuentro al día con mis pagos y no he recibido ninguna notificación previa que justifique dicho cobro. Asimismo, requiero una explicación detallada sobre la naturaleza de este recargo y la confirmación de que no se verá afectado mi servicio por esta situación.

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 2943567 para enterarme de la respuesta.

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

Atentamente,

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