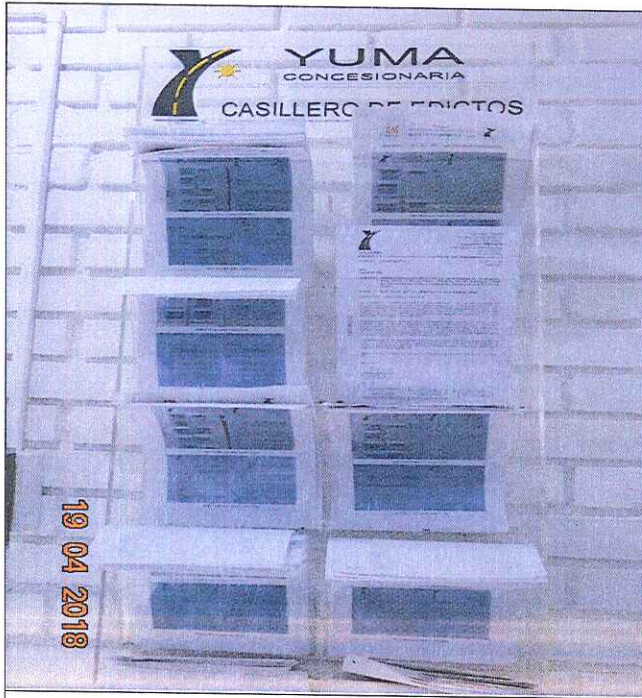


Fecha: (d-m-a) **19 04 2018** Lugar **Oficina Atención al Usuario Bosconia**



Bogotá, D.C. - Colombia
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Cte. 201
PBX: (+57) 1 7058810
Línea gratuita: 018000-945566
email: atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.052-2

Bogotá D.C., 19 de abril de 2018 YC-CRT-67588
Página 1 de 1

Señor
FLAVIO SUAREZ

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, cubra los costos, financieros, ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector, Ruta del Sol Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 05 de Abril de 2018 (R_19038).

Respetado Señor Suarez, recibe un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta* (...) que pasó el 04-04-2018 tipo 9 A.M por la estación de peaje de La loma, desde Biquilla hacia Bogotá en un vehículo tipo camión de 6 ejes, por lo que cancelo con un billete de \$20.000= y otro de \$10.000= el valor cobrado fue por \$27.600 y al llegar a Bogotá se fija que el boleto entregado por la cangurera fue por valor de 7600. Se pregunta porque razón hace esto?, que él sabe que debió revisar antes de retirarse de la estación, pero agrega que no debería ser así el No. de liquete: 1553980, Placas PLX 632.

EDICTOS DE LA R_19038 YC-CRT-67588

Bogotá, D.C. - Colombia
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Cte. 201
PBX: (+57) 1 7058810
Línea gratuita: 018000-945566
email: atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.052-2

Bogotá D.C., 19 de abril de 2018 YC-CRT-67588
Página 1 de 1

Señor
FLAVIO SUAREZ

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, cubra los costos, financieros, ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector, Ruta del Sol Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 05 de Abril de 2018 (R_19038).

Respetado Señor Suarez, recibe un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta* (...) que pasó el 04-04-2018 tipo 9 A.M por la estación de peaje de La loma, desde Biquilla hacia Bogotá en un vehículo tipo camión de 6 ejes, por lo que cancelo con un billete de \$20.000= y otro de \$10.000= el valor cobrado fue por \$27.600 y al llegar a Bogotá se fija que el boleto entregado por la cangurera fue por valor de 7600. Se pregunta porque razón hace esto?, que él sabe que debió revisar antes de retirarse de la estación, pero agrega que no debería ser así el No. de liquete: 1553980, Placas PLX 632.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio el número de la boleta pertenece al rango de las boletas asignadas para la categoría reportada, se evidencio el número de la boleta pertenece al rango de las boletas asignadas para la categoría V en la cual no arroja diferencia de sobranes, por lo anterior podemos asegurar que el error fue en el momento de colocar el sello falso al primer dígito "2". Aclaramos que se tomaron las medidas correspondientes para evitar que este tipo de novedades se vuelvan a presentar, y ofrecemos disculpas por los contratiempos ocasionados.

Los recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un

Bogotá D.C., 19 de abril de 2018 YC-CRT-67588
Página 1 de 1

Señor
FLAVIO SUAREZ

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, cubra los costos, financieros, ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector, Ruta del Sol Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 05 de Abril de 2018 (R_19038).

Respetado Señor Suarez, recibe un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta* (...) que pasó el 04-04-2018 tipo 9 A.M por la estación de peaje de La loma, desde Biquilla hacia Bogotá en un vehículo tipo camión de 6 ejes, por lo que cancelo con un billete de \$20.000= y otro de \$10.000= el valor cobrado fue por \$27.600 y al llegar a Bogotá se fija que el boleto entregado por la cangurera fue por valor de 7600. Se pregunta porque razón hace esto?, que él sabe que debió revisar antes de retirarse de la estación, pero agrega que no debería ser así el No. de liquete: 1553980, Placas PLX 632.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio el número de la boleta pertenece al rango de las boletas asignadas para la categoría V que son los vehículos de 6 ejes, en la liquidación de turno se tomó con el valor de la categoría V en la cual no arroja diferencia de sobranes, por lo anterior podemos asegurar que el error fue en el momento de colocar el sello falso al primer dígito "2". Aclaramos que se tomaron las medidas correspondientes para evitar que este tipo de novedades se vuelvan a presentar, y ofrecemos disculpas por los contratiempos ocasionados.

Los recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un

EDICTOS DE LA R_19038 YC-CRT-67588

Bogotá D.C., 19 de abril de 2018

YC-CRT- 67588

Página 1 de 1

Señor
FLAVIO SUAREZ

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los diseños, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector. Ruta del Sol – Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 05 de Abril de 2018 (R_19038).

Respetado Señor Suarez, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta" (...) que pasó el 04-04-2018 tipo 9:00 A.M por la estación de peaje de La loma, desde B/quilla hacia Bogotá en un vehículo tipo camión de 6 ejes, por lo que cancelo con un billete de \$20.000= y otro de \$10.000= el valor cobrado fue por \$27.600 y al llegar a Bogotá se fija que el boleto entregado por la cangurera fue por valor de 7600. Se pregunta porque razón hace esto?, que él sabe que debió revisar antes de retirarse de la estación, pero agrega que no debería ser así el No. de tiquete: 1553980, Placas PLX 632".

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio el número de la boleta pertenece al rango de las boletas asignadas para la categoría V que son los vehículos de 6 ejes, en la liquidación de turno se tomó con el valor de la categoría V en la cual no arrojo diferencia de sobrantes, por lo anterior podemos asegurar que el error fue en el momento de colocar el sello faltó el primer dígito "2". Aclaramos que se tomaron las medidas correspondientes para evitar que este tipo de novedades se vuelvan a presentar, y ofrecemos disculpas por los contratiempos ocasionados.

Le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de la estaciones de peaje se encuentra ubicado un aviso, en el cual se les informa a los usuarios verificar su cambio, y su tiquete antes de retirarse de la ventanilla, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permitir que se puedan tomar acciones correctivas a que hubiese lugar.

Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,



FRANCESCO STOPPONI
Representante legal (S)
Yuma Concesionaria S.A.

Elaboró: DBQ
Revisó: JPR

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Línea de atención y emergencias

018000 945566

Correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
Cualquier petición, solicitud, sugerencia, queja o reclamo con gusto será atendida a través de estos canales de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8 AM a 6 PM. Sábados 8 AM a 2 PM.



Oficina de atención al usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Ariguaní, Chiriguana, Nueva Granada, Personería Municipal de El Paso, en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo, Inspección de Policía del corregimiento de Mariangola y Loma del Balsamo.