



Bosconia, Cesar. - Colombia
Calle 13 No. 19 - 68
Línea gratuita: 018000-945566
email: atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.092-2

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

CANAL: Línea Gratuita

REF: 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.



De: JAIRO GOMEZ
Fecha: 17/06/2013

USUARIO MANIFIESTA QUE SIENDO LAS 17:32 PASO POR EL PEAJE DE TUCURINCA EN UNA CAMIONETA DOBLE CABINA DE PLACAS RGU311 COLOR PLATA Y LE OFRECIERON UN COMBO DE 3 PEAJES QUE LE INCLUÍAN TUCURINCA, COPEY Y VALENCIA POR UN COSTO DE \$ 19.500, PERO QUE AL LLEGAR AL PEAJE DEL COPEY LE PIDIERON UN TIQUETE DE COLOR ROSA, EL CUAL EL SEÑOR DICE QUE NO SE LO DIERON QUE SOLO LE ENTREGARON UN TIQUETE PEQUEÑO COLOR BLANCO CON SUS VUELTOS. SOLICITA EL REEMBOLSO.

28/06/2013
R_05855

Señor
JAIRO GOMEZ

Respetado señor Gomez, cordial saludo.

Hemos recibido su queja telefónica, donde manifiesta que siendo las 17:32 del día 17 de Junio paso por el peaje de Tucurinca en una camioneta doble cabina de placa RGU 311 color plata y le ofrecieron un combo de 3 peajes que le incluía el peaje de Tucurinca, Copey y Valencia por un costo de \$19.500, pero que al llegar al peaje del Copey le pidieron un tiquete de color rosa, el cual usted manifiesta no se lo entregaron donde adquirió el combo. Usted solicita el reembolso del dinero.

Una vez verificado el evento por usted reportado informamos que en este caso el recolector que se encontraba en el punto de pago por error no le entrego los tiquetes que debía presentar en las estaciones de peaje Copey y Valencia, omitiendo el procedimiento establecido para estos casos. Presentamos disculpas por los inconvenientes que se pudieron causar y podrá acercarse a la estación de peaje Tucurinca con los documentos a su nombre del vehículo referido en esta queja o el tiquete expedido en la estación de peaje que corresponde al caso reportado, para que le sea reintegrado el valor de \$12.800. Sobre este evento se tomaron las acciones correctivas para que sucesos como los reportados por usted no se vuelvan a presentar



Bosconia, Cesar. - Colombia
Calle 13 No. 19 - 68
Línea gratuita: 018000-945566
email: atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.092-2

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

Cordialmente,

Servicio de Atención al Usuario
YUMA CONCESIONARIA S.A.
Calle 13 No. 19 – 68
Bosconia, Cesar - Colombia
Línea gratuita: 018000-945566
atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co

