



Bosconia, Cesar. - Colombia  
Calle 13 No. 19 - 68  
**Línea gratuita: 018000-945566**  
email: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://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.**

Fecha: 15-mar-2013  
De: Evandro López  
Teléfono: 3202427481

Usuario manifiesta que paso por el peaje de la loma el día de ayer 14 de marzo de 2013 a las 19:46 horas en el vehículo tractomula de placa szy901 de marca inter prostar color azul modelo 2012, informa que pago el valor que le corresponde (22.300=) con un billete de 50.000=, pero según el tiquete no 34665 carril 1 turno 2 la operaria con código no 49596940 le devolvió las vueltas por valor de 15.000=, al revisar el tiquete se pudo dar cuenta que la operaria le había cobrado más de lo adecuado, notificando así de inmediato a la línea gratuita 018000954566 lo ocurrido no solo con el sino que también con otro compañero. Usuario solicita que por favor se tomen las medidas correspondientes.

20/03/2013

**R\_05518**

Señor:  
Evandro López

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud una vez verificado el evento por usted reportado informamos que en este caso se debió a un error del recolector que se encontraba en el punto de pago. Presentamos disculpas por los inconvenientes que se pudieron causar y podrá acercarse a la estación de peaje La Loma con el tiquete No 346965 expedido en la estación de peaje que corresponde al caso reportado, para que le sea reintegrado el dinero que le fue cobrado de más, es decir; \$12.700. Sobre este evento se tomaron las acciones correctivas para que sucesos como los reportados por usted no se vuelvan a presentar.

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

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





Bosconia, Cesar. - Colombia  
Calle 13 No. 19 - 68  
**Línea gratuita: 018000-945566**  
email: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)  
NIT: 900.373.092-2

---

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](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)

