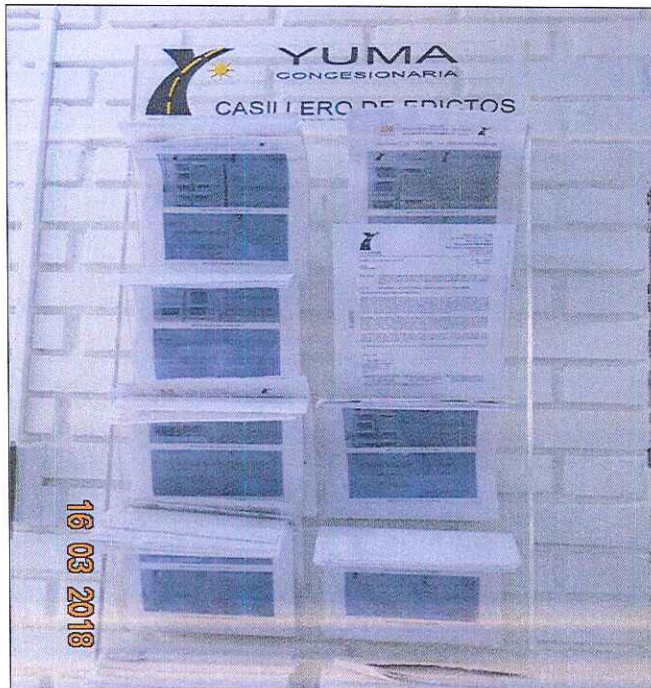


Fecha: (d-m-a) 16 03 2018    Lugar Oficina Atención al Usuario Bosconia



Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018 YC-CRT-66566  
Página 1 de 1

Señor  
**JUNA LOPEZ**

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

**Asunto:** Respuesta a su solicitud recibida el día 09 de Marzo de 2018 (R\_18939).

Respetado Señor López, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el día 09/03/2018 se dirige en sentido Aguachica-Bosconia en una mula de tres ejes. Afirma que al transitar por la estación de peaje de La Loma, pago el valor de la tarifa con dos (2) billetes de denominación de \$20.000, sin embargo, dice que sólo le fueron dado como vuelto dos mil cuatrocientos pesos (\$2400), es decir, la operadora le cobro \$27.600. Especifica que el pago fue hecho a las 14:49 en el camil 2, turno 2, OP 1083956048, sentido Sur y que se dio cuenta de que le habían falta diez mil cuando puso en marcha su vehículo. Finalmente el usuario pregunta si se hará un arqueo a la operadora o ella debe avisar que ese dinero quedó ahí.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio que en los arqueos realizados al recolector que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$10.000; para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado a partir del recibo de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el lleno **16 03 2018**

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

**EDICTOS DE LA R\_18939 YC-CRT-66566**

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018 YC-CRT-66566  
Página 1 de 1

Señor  
**JUNA LOPEZ**

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

**Asunto:** Respuesta a su solicitud recibida el día 09 de Marzo de 2018 (R\_18939).

Respetado Señor López, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el día 09/03/2018 se dirige en sentido Aguachica-Bosconia en una mula de tres ejes. Afirma que al transitar por la estación de peaje de La Loma, pago el valor de la tarifa con dos (2) billetes de denominación de \$20.000, sin embargo, dice que sólo le fueron dado como vuelto dos mil cuatrocientos pesos (\$2400), es decir, la operadora le cobro \$27.600. Especifica que el pago fue hecho a las 14:49 en el camil 2, turno 2, OP 1083956048, sentido Sur y que se dio cuenta de que le habían falta diez mil cuando puso en marcha su vehículo. Finalmente el usuario pregunta si se hará un arqueo a la operadora o ella debe avisar que ese dinero quedó ahí.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio que en los arqueos realizados al recolector que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$10.000; para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado a partir del recibo de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el lleno **16 03 2018**

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

Bogotá D.C., Colombia  
P.O. Box 15000 - 15000  
Tel: +57 (0)1 222 2222  
Línea gratuita: 01900046566  
Email: atención.usuario@yuma.com.co  
www.yuma.com.co

**YUMA**  
CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018 YC-CRT-66566  
Página 1 de 1

Señor  
**JUNA LOPEZ**

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

**Asunto:** Respuesta a su solicitud recibida el día 09 de Marzo de 2018 (R\_18939).

Respetado Señor López, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el día 09/03/2018 se dirige en sentido Aguachica-Bosconia en una mula de tres ejes. Afirma que al transitar por la estación de peaje de La Loma, pago el valor de la tarifa con dos (2) billetes de denominación de \$20.000, sin embargo, dice que sólo le fueron dado como vuelto dos mil cuatrocientos pesos (\$2400), es decir, la operadora le cobro \$27.600. Especifica que el pago fue hecho a las 14:49 en el camil 2, turno 2, OP 1083956048, sentido Sur y que se dio cuenta de que le habían falta diez mil cuando puso en marcha su vehículo. Finalmente el usuario pregunta si se hará un arqueo a la operadora o ella debe avisar que ese dinero quedó ahí.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio que en los arqueos realizados al recolector que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$10.000; para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado a partir del recibo de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el lleno **16 03 2018**

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

**EDICTOS DE LA R\_18939 YC-CRT-66566**



Bogotá, D.C. - Colombia  
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Ofc. 201  
PBX: (+57) 1 7058810  
**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

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018

YC-CRT- 66566

Página 1 de 1

Señor  
**JUNA LOPEZ**

**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 09 de Marzo de 2018 (R\_18939).

Respetado Señor López, reciba un cordial saludo.


Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta "(...) que el día 09/03/2018 se dirige en sentido Aguachica-Bosconia en una mula de tres ejes. Afirma que al transitar por la estación de peaje de La Loma, pago el valor de la tarifa con dos (2) billetes de denominación de \$20.000, sin embargo, dice que sólo le fueron dado como vueltos dos mil cuatrocientos pesos (\$2400), es decir, la operadora le cobro \$27.600. Especifica que el pago fue hecho a las 14:49 en el carril 2, turno 2, OP 1063956048, sentido Sur y que se dio cuenta de que le hacían falta diez mil cuando puso en marcha su vehículo. Finalmente el usuario pregunta si se hará un arqueo a la operadora o ella debe avisar que ese dinero quedó ahí."

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio que en los arqueos realizados al recolector que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$10.000; para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado a partir del recibo de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos.

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 tickete 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](mailto: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 8AM a 6 PM. Sábados 8AM a 2PM.



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



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