

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S.A. - FTSA



## ¿Sobre que materias se puede Reclamar?

- La facturación y el cobro de los servicios.
- El condicionamiento por parte FTSA de la atención de los reclamos de los usuarios, al pago de la retribución facturada.
- La calidad y oportuna prestación de los servicios.
- Daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios.
- Cualquier reclamo que surja en aplicación del REMA.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de FTSA.
- Las relacionadas con defectos de la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones de servicio; o información defectuosa.

## ¿En que dependencias se puede Reclamar?

- En cualquiera de las dependencias de atención al público de FTSA, existentes en las estaciones ferroviarias, dentro del horario de atención al público, como por ejemplo:
  - En Lima: Avenida Armendáriz N° 480, Oficina 402, Miraflores.
  - En Cusco: Av. Pachacutec s/n. Estación Ferroviaria de Wanchaq.
  - En Arequipa: Av. Tacna y Arica N° 200.
  - En Juliaca: Jr. Mariano Núñez s/n.

## ¿Cuál es el Procedimiento?

### PASO N° 1: PRESENTA TU RECLAMO

- Dirígelo a la Dirección de Servicios Legales y Regulatorios de FTSA.
- Deberás cumplir con los requisitos del art. 11° Reglamento de FTSA.
- Recuerda que debes presentar tu reclamo dentro de los 60 días contados desde que ocurran los hechos.

### PASO N° 2: FTSA verificará los requisitos de admisibilidad

- Plazo: 3 días de recibido el reclamo.
- Si omitiste algún requisito, se te otorgará un plazo de 2 días para subsanar, de no hacerlo se tendrá por no presentado el reclamo.

### PASO N° 3: FTSA resolverá tu reclamo

- Plazo: Máximo 15 días. Pudiendo extenderse hasta 30 días mediante decisión motivada.
- FTSA podrá declarar la Improcedencia de tu reclamo en los casos detallados en el art. 22° del Reglamento de FTSA.

### Puedes presentar Recurso de Reconsideración

- Plazo: 15 días de notificada la resolución.
- Deberás ofrecer nueva prueba.

### Puedes presentar Recurso de Apelación

- Plazo: 15 días de notificada la resolución.

### PASO N° 4: FTSA ELEVA EL EXPEDIENTE AL TRIBUNAL DE OSITRAN

- Plazo: 15 días de la fecha desde la presentación del Recurso de Apelación

Recuerda que podemos Conciliar en cualquier estado del Procedimiento