

### Resolución 11

Sra. Flor Godos

Por medio de nuestra página web y a través de la Hoja de Reclamo 88 recibimos su comunicación y reclamo respecto al doble pago por la adquisición de pasajes por parte del operador ferroviario Perurail S.A.

Nuestra empresa Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA) es la concesionaria de los Ferrocarriles del Sur y Sur Oriente del Perú, para la administración, mantenimiento, rehabilitación y explotación del sistema vial ferroviario mas no el transporte de carga y pasajeros, el cual es desarrollado por los operadores.

En ese sentido, señalamos que su reclamo no resulta procedente ser atendido por nuestra empresa, por lo cual ha sido derivado al operador Perurail S.A.

Al respecto, hemos tomado conocimiento que su reclamo ha sido atendido por el referido operador, procediéndose a cerrar este caso por parte de FTSA.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración o consulta.

Atentamente,

p. **FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.**  
Marisol De la Cuba  
Reclamos

## Respuesta del operador

### Libro de Reclamaciones - FTSA 88

reclamos <reclamos@perurail.com>

Jue 06/07/2023 11:08

Para: flordejimenez@gmail.com <flordejimenez@gmail.com>

Estimada Señora

Flor de María Estela Godos de Jiménez

A través de esta comunicación nos dirigimos a usted en nombre del Staff y Tripulantes a bordo de PeruRail para hacerle llegar nuestro cordial saludo.

En referencia a los hechos descritos en su reclamo **Nº 88** presentado a través de la página web de **Ferrocarril Transandino** el día 25 de junio del presente año por los motivos expuestos:

Permitame informarle que nuestro departamento de devoluciones le envió un correo indicando que su caso corresponde a una compra **WEB558332** que genero una duplicidad de cobro, por lo que nuestra área contable está procediendo a la devolución de **US 96.00**. Este trámite demora aproximadamente 15 días hábiles, esto depende de los plazos contemplados en las entidades bancarias y administradoras de las pasarelas de pago por tarjeta de crédito.

Por otro lado, le informamos que de acuerdo a nuestra política y por seguridad del cliente la devolución debe ser efectuada a la misma tarjeta con la que se realizó la compra, **VISA\*\*\*\*9740**.

En nombre de PeruRail pido disculpas por los problemas ocasionados al momento de su compra, estamos trabajando para que situaciones de similar impacto no vuelvan a ocurrir.

Agradecemos su comprensión.

Atentamente.

---

**HELGA MACHER**  
Departamento de Reclamos

