

Arequipa, 10 de julio de 2023

Señor
JESUS AMADO ALVAREZ

Presente.-

Ref.: Reclamo a Ferrocarril Transandino S.A.
Libro de Reclamaciones – Estación Arequipa

Resolución N° 12

Habiendo tomado conocimiento de su reclamo, efectuado en el Libro de Reclamaciones de Ferrocarril Transandino S.A. de la Estación Arequipa, procedemos a emitir la presente respuesta y resolución conforme a lo que se señala a continuación:

En el reclamo se indica que *“No se permitió el ingreso para solicitar información sobre copia de plano, siendo 12.30 pm del día miércoles 21 de junio. Se informó que se debe presentar una solicitud por escrito. Se aclara que sólo se permite el ingreso a solicitar el libro de reclamaciones. Confirmar este procedimiento y si se debe exigir una solicitud escrita.”*

Al respecto debemos señalar que, de acuerdo a lo referido en los correos electrónico remitidos con fecha 22 de junio del presente, los reclamos deben ser formulados por escrito (i) mediante documentos presentado en mesa de partes, (ii) Libro de Reclamaciones (iii) Vía telefónica (iv) Correo electrónica (v) Hoja de reclamo de nuestra página web.

Asimismo, como medida de seguridad, el ingreso a las estaciones se encuentra restringido al personal ferroviario, pasajeros y terceros debidamente acreditados y previa coordinación con personal ferroviario para su atención, por lo que mediante correo electrónico recomendamos solicitar una reunión con personal del área de Ingeniería de la empresa debido a las características de sus consultas, otorgándole los datos del funcionario que correspondía atenderlo.

Habiendo detallado la materia de sus consultas vía correo electrónico posterior a su reclamo, lo pusimos en contacto con el Ingeniero Edwin Bellido, Gerente de Ingeniería, el cual ha tratado de comunicarse con usted vía telefónica y correo electrónico sin conseguir ubicarlo, motivo por el cual reitero sus datos a fin que lo pueda contactar, transmitir sus consultas y le sea proporcionada la información sobre infraestructura y planos que requiere y que esté a nuestro alcance. (Ing. Edwin Bellido : Correo electrónico ebellido@fetrasa.com – Celular 959008746).

Sin otro en particular, quedamos atentos a fin de culminar con la atención de su reclamo.



p. FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.
Marisol De la Cuba T.
Apoderada