

Lima, 19 de junio de 2025

Resolución 36

Reclamo registrado en Hojas de Reclamo 118 y 119 (ambos bajo los mismos términos), el día 29 de mayo de 2025, a través de nuestra página web por el señor Jonathan Zambrano Bohorquez.

1. ANTECEDENTES:

Con fecha 29 de mayo de 2025, el señor Jonathan Zambrano Bohorquez presentó reclamo contra personal de Ferrocarril Transandino S.A. (en adelante FTSA) por apurar en el abordaje a grupo de clientes, adultos mayores: *“No tuvo consideración de mis clientes adultos mayores con dificultad de movilidad ni tampoco que yo era pasajero del tren para maltratarme y gritarme”*.

2. CONSIDERANDO:

Que, 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.

Que, al tratarse de un reclamo contra personal de FTSA en sus funciones y habiéndose realizado las investigaciones y análisis correspondientes debemos señalar que el personal en cuestión y reclamado es Jefe de Patio de turno en la estación de Ollantaytambo, el cual tiene entre sus funciones la obligación y responsabilidad que las salidas de los trenes se realicen a tiempo y dentro de los horarios establecidos.

Que, el personal de servicio a bordo de cada operador, son los encargados del proceso de abordaje de los pasajeros de cada tren, realizando la verificación de identidad y boletos de los mismos.

En el referido embarque se produjo retraso en uno de los coches, en el cual se encontraba el Sr. Zambrano, motivo por el cual, el Jefe de Estación invocó al personal de servicio a bordo a apurar este embarque, en ejercicio de las funciones anteriormente mencionadas. Ello habría sido escuchado por el reclamante, lo cual causó molestia y reacción ante dicha invocación.

3. RESOLUCION

Se declara PROCEDENTE EN PARTE el reclamo interpuesto por el Sr. Jonathan Zambrano Bohorquez, ofreciéndole las disculpas por las molestias durante dicho abordaje por las acciones adoptadas por nuestro Jefe de Patio y de la misma forma; y CONSIDERANDO los motivos expuestos por los que este personal requirió apurar dicho embarque. Asimismo, se requerirá al operador cumplir y/o adelantar los horarios de embarque a fin de no retrasar los horarios programados de los trenes así como causar molestias a sus pasajeros.

Señalar que de no encontrarse de acuerdo con esta Resolución puede interponer un Recurso de Reconsideración o Apelación, dentro del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de notificada la presente. La información sobre el procedimiento y los canales de atención, los puede encontrar en nuestra página web: www.ferrocarriltransandino.com

FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.

César Del Carpio Polar
Gerente General