

Lima, 15 de agosto de 2025

Resolución 37

Reclamo registrado en Hoja de Reclamo 120, el día 25 de julio de 2025, a través de nuestra página web por la señora Karen Huerta Canqui.

1. ANTECEDENTES:

Con fecha 25 de julio de 2025, la señora Karen Huerta Canqui presentó reclamo en la página web de Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA) por inconvenientes en el transporte desde la estación de Aguas Calientes a Ollantaytambo, en su servicio de tren.

2. CONSIDERANDO:

Que, FTSA es concesionaria de los Ferrocarriles del Sur y Sur Oriente del Perú, en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (hoy Ministerio de Transportes y Comunicación) para el mantenimiento, rehabilitación y explotación de la infraestructura vial ferroviaria en dichos ferrocarriles.

De acuerdo a dicho Contrato de Concesión y según las Definiciones establecidas en el numeral 1.1. de su Cláusula Primera: *“Concesión: significará el acto administrativo plasmado en el presente Contrato, mediante el cual el Concedente otorga al Concesionario el derecho a explotar los Bienes de la Concesión, prestar Servicios de Transporte Ferroviarios, **con excepción del transporte de pasajeros y carga que serán desarrollados por cualquier Operador (...)**”* (El resaltado es nuestro)

Asimismo, el Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo N° 032-2005-MTC define como Operador Ferroviario, a la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que cuenta con Permiso de Operación expedido por la Autoridad Competente, para prestar servicio de transporte ferroviario de pasajeros y/o mercancías.

De esta forma, su reclamo corresponde ser atendido por el operador ferroviario encargado de su servicio de transporte y no por FTSA.

3. RESOLUCION

Se declara IMPROCEDENTE el reclamo interpuesto por la Sra. Karen Huerta Canqui debido a que los servicios reclamados no corresponden a servicios prestados por nuestra empresa. No obstante, señalar que su reclamo ha sido derivado al operador Perurail S.A. para su atención.

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