

Lima, 10 de octubre de 2025

#### Resolución 40

Reclamo registrado en Hoja de Reclamo 123, el día 24 de setiembre de 2025, a través de nuestra página web por la señora María Eugenia Gilabert.

#### 1. ANTECEDENTES:

Con fecha 24 de setiembre de 2025, la señora María Eugenia Gilabert presentó reclamo en la página web de Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA) solicitando reembolso por tickets de tren.

#### 2. CONSIDERANDO:

Que, FTSA es concesionaria de los Ferrocarriles del Sur y Sur Oriente del Perú, en virtud al 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 del servicio de transporte reclamado y no por FTSA.

#### 3. RESOLUCION

Se declara IMPROCEDENTE el reclamo interpuesto por la Sra. María Eugenia Gilabert debido a que el servicio reclamado no corresponde a un servicio prestado por FTSA. 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](http://www.ferrocarriltransandino.com)

**FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.**

César Del Carpio Polar  
Gerente General