

Reclamo No. 00016

Resolución No. 16

Reclamo registrado en página Web

FECHA: 13-06-2025

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 13 de junio de 2025, el señor **Miguel Nolasco Blas** con DNI No. 09687162 presentó reclamo en la página web de Ferrovías Central Andina S.A. (Ferrovías), manifestando "que el día Martes 10 de junio compre 5 boletos en el vagón turístico numero 3 por el monto total de 2,500 soles, me comunique con ustedes mediante correo y WhatsApp, enviándole los comprobantes y las capturas de la compra, pero hasta el momento no recibo mis boletos. como respuesta al correo enviado me dicen que por la alta demanda posiblemente mi compra no se hizo efectiva cosa que es falso por que complete todos los pasos incluso tengo el número de pedido que es el 502109607144 y además se hizo el cobro de mi tarjeta de crédito. EXIJO UNA SOLUCIÓN INMEDIATA DE MI PROBLEMA CASO CONTRARIO ACUDIRÉ A INDECOPI."

II. ANÁLISIS:

1. Ferrovías Central Andina S.A. es Concesionaria del Ferrocarril del Centro, según Contrato de Concesión suscrito el 20 de setiembre de 1999 con el Estado Peruano, (Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC), para el mantenimiento, rehabilitación y explotación de los Bienes de la Concesión del Ferrocarril del Centro y administra la vía férrea Lima- Huancayo-La Oroya, Cerro de Pasco.
2. De conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión Cláusula Primera, numeral 1.1 el Concesionario tiene derecho a explotar los Bienes de la Concesión, con excepción del transporte de carga y de pasajeros y/o mercancías, por lo que corresponde que el reclamo del señor sea atendido por el Operador Ferroviario encargado del servicio de transporte a que hace referencia el reclamante y no por Ferrovías Central Andina S.A.

III. RESOLUCIÓN:

Por lo antes expuesto, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo interpuesto por el señor **Miguel Nolasco Blas**, quedando expedito el derecho de la reclamante de interponer Recurso de Reconsideración, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente, en caso de no estar conforme.


Nino Molero Sigwas
Ferrovías Central Andina S. A