

**Reclamo No. 00014**

Resolución No. 14

Reclamo registrado en página Web

09-06-2025

**I. ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 09 de junio de 2025, el señor **Claudio Arredondo** con DNI No. 40424589 presentó reclamo en la página web de Ferrovías Central Andina S.A. (Ferrovías), manifestando que "intenté comprar 4 tickets de tren a Huancayo para mi familia, pero no se pudo, toda la mañana la página web estuvo inestable, nunca informaron la hora de inicio de compra, estuve desde las 7am intentando y recién después de las 8am, se pudo ingresar a la web pero todos los asientos ya habían sido reservados."

**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 del servicio de transporte al que hace referencia y no a Ferrovías Central Andina S.A.

**III. RESOLUCIÓN:**

Por lo antes expuesto, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo interpuesto por el señor **Claudio Arredondo**, 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**