

Reclamo No. 00015

Resolución No. 15

Reclamo registrado en página Web

09-06-2025

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 09 de junio de 2025, el señor **Arturo Siu Velarde** con DNI No. 73273700 presentó reclamo en la página web, manifestando "que el día 2 de junio programaron la venta de pasajes a las 8 am, día en el cual su sistema cayó, no se pudo comprar ningún pasaje, por medio de una imagen publicada en redes sociales indicaron que la venta se posterga para el 9 de junio, sin indicar hora exacta ni dar respuesta, el día 9 desde las 6 am ingresé a su web para intentar comprar dos pasajes y no habían habilitado las entradas hasta las 8 am aproximadamente, la página volvió a tener desperfectos, llegaron a cambiar el dominio inicial creando confusión en los usuarios. Cuando se podía acceder a la página, la mayoría de asientos aparecía como reservado y los otros asientos comprados, cuando aparecía la opción de comprar, la página se colgaba. En otra ocasión la página daba mensaje que el pasaje se había comprado ese asiento, en una oportunidad, apareció disponibilidad para comprar asientos 7 y 8 que antes aparecían como comprados en la imagen del vagón con asientos disponibles. Lo cual generó desconfianza para comprar boletos y genera dudas del proceso. En ninguno de los casos la empresa respondió las dudas de los usuarios realizadas en su publicación y su teléfono en ningún momento apareció disponible para comunicarse."

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 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 **Arturo Siu Velarde**, 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 Sigvas
Ferrovías Central Andina S. A