



SANTIAGO, 20 de noviembre de 2024.

JUSTIFICATIVO

Hoy, 20 de noviembre a las 07:59 horas aproximadamente, debido a un retraso en la frecuencia de trenes en Línea 1, se produjo una afectación en los tiempos habituales de viaje, llegada de nuestros clientes a destino y mayor tiempo de espera del habitual en estaciones de la Red.

Dicha información fue transmitida a través de sonorización en estaciones y trenes, reforzada por personal en terreno, además de ser difundida también por nuestros canales de comunicación tales como pantallas informativas digitales de acceso y en andenes, redes sociales, página web, aplicación para teléfonos, en comunicación paralela con nuestros ejecutivos de call center, quienes cuentan con información actualizada del estado del servicio.

Reiteramos nuestro compromiso para apoyar a nuestros clientes y a la ciudad en sus desplazamientos y minimizar el impacto, dentro de lo posible, de fallas tanto internas como externas a Metro.

Sin otro particular,

**Experiencia de Clientes
Metro de Santiago**