



SANTIAGO, 07 de abril de 2025.

JUSTIFICATIVO

Hoy, 07 de abril a las 07:38 horas aproximadamente, un tren presentó una falla técnica en estación Los Héroes de Línea 1, por lo que Línea 1 se encuentra operando de manera parcial. Esta situación generó un retraso en la frecuencia de trenes, lo que provocó un aumento en los tiempos habituales de viaje, demoras en la llegada de nuestros clientes a destino y mayores tiempos de espera en distintas 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**