



ESTACION MAPOCHO

COMO ATIENDE LA EMPRESA LAS RECLAMACIONES DEL PUBLICO

LA EMPRESA, para atender las reclamaciones que se derivan de pérdidas, averías o excesos de fletes de carga, por carro completo y sobornal, como asimismo, pasajeros y equipajes, tiene a lo largo de la red cuatro Oficinas de Reclamaciones.

Del sector de Mapocho a Puerto, inclusive Calera y ramal Andres y Alameda a Talca y ramales, está encargada la Sección Reclamaciones del Departamento de Transporte (estación Mapocho, 3.er piso).

Del sector Maule a Cajón y ramales está encargada la Oficina de Reclamaciones de Concepción, que funciona en la Sección Transporte de la misma ciudad.

Del sector Temuco a Puerto Montt y ramales, incluso Ferrocarril de Aneud a Castro, está encargada la Oficina de Reclamaciones de Valdivia, que atiende en la Sección Transporte de la indicada ciudad.

De las reclamaciones que se produzcan en el tráfico de mercaderías, pasajeros y equipajes de la Red Norte, está encargada la Oficina de Reclamaciones de Coquimbo, que atiende todas las que se presenten en el sector de Arifñico a Pueblo Hundido y ramales.

Todas estas oficinas reciben las reclamaciones, cuya estación de término de la carga se encuentre comprendida en el sector a su cargo. Así, por ejemplo, una expedición procedente de Barón con destino a Salamanca, deberá atenderla la Red Norte, en su Oficina

de Reclamaciones de Coquimbo ordenando, eso sí, el pago por donde lo solicite el reclamante.

Todo reclamante deberá presentar a la Oficina de Reclamaciones correspondiente, ya sea personalmente, o por escrito, la carta reclamo o en su defecto llenar un formulario que se le entregará por el empleado que lo atiende. Para que se reciba el reclamo debe premunirse previamente en la estación de término de la carga o equipaje transportado de un certificado reglamentario para reclamo, documento que lo otorgará el Jefe de la Bo-

tega respectiva con el V.º B.º del Jefe de Estación, y acompañar una factura por el valor cobrado.

Es muy corriente presentar en los reclamos por exceso de flete o doble pago del mismo, un recibo en que consta la suma pagada por dicho concepto. Este recibo para la tramitación del reclamo no reemplaza en ningún caso al certificado reglamentario para reclamo, documento indispensable para la tramitación, pues es la constancia de que se ha entregado el boleto o se ha acreditado la identidad del reclamante.

Es del caso hacer presente que el otorgar certificado para reclamo no significa en modo alguno que la Empresa entre a reconocer una responsabilidad o la razón que le pueda asistir al reclamante, pues tanto la primera como la segunda sólo quedan establecidas después de las diversas diligencias practicadas por las Oficinas de Reclamaciones respectivas, que las acreditan o las rechazan.

El público debe tomar conocimiento de que las maletas, rollos, maletines, nécessaires, etc., que llevan los pasajeros en los coches, viajan bajo su custodia directa y exclusiva responsabilidad. La Empresa sólo responderá por pérdidas o averías, cuando por ellas se ha extendido boleto o son llevadas con ficha al furgón de equipajes.

Las especies olvidadas por los pasajeros en los coches dormitorios deben ser reclamadas al Jefe de Estación, según sea el caso.

Cuando un pasajero ha tomado boleto para determinado tren y por algún motivo insubsanable no puede efectuar el viaje, debe dirigirse al Jefe de Estación de



ESTACION ALAMEDA



ESTACION PUERTO

partida y hacer entrega del boleto para darle curso al reclamo, atendiéndose estas anulaciones hasta inmediatamente después de la salida del tren.

Para los efectos de anulaciones de reservas de camas, asientos de pullman o automotores debe darse aviso con 24 horas de anticipación. En caso contrario, la devolución sólo se atenderá cuando la cama o el asiento han sido ocupados por otro pasajero en el trayecto, pues si la cama o asiento, por la cual se ha otorgado boleto no es ocupada por el tenedor del boleto ni por otro pasajero, no se efectuará devolución. Si se ha ocupado, se devolverá, de acuerdo con las reglamentaciones de la Empresa, el 85% del valor del boleto.

Cuando un transporte de carga o equipajes, por el cual se ha otorgado boleto, es anulado en la estación de procedencia antes de que salga la expedición a su destino, se devolverá también el 85% del valor. En estos casos el certificado para reclamo es otorgado por la estación de procedencia.

Si parte o la totalidad de la expedición se extravía en la bodega de procedencia y su contenido es repuesto por el remitente, antes de salir a su destino, dicho certificado lo extenderá también la estación de procedencia.

La Empresa sólo responde por pérdidas o averías cuando ellas son constatadas en el recinto de la bodega y antes de que la expedición sea retirada por el consignatario o el que hiciere sus veces, pues cualquier reclamación una vez retirada la carga sin observaciones no podrá considerarse.

En los transportes a domicilio deberá dejarse constancia escrita del reclamo en el boleto, bajo la firma de la persona que recibe; si así no se hiciere, la Empresa no responderá por reclamos presentados a posteriori.

En las descargas de carros completos, si no se solicita oficialmente la intervención de la Empresa a la Jefatura que corresponda, la Empresa no podrá considerar reclamaciones derivadas de pérdidas o averías. Igual norma rige para los transportes efectuados sin intervención de la Empresa en su carguío.

Las Oficinas de Reclamaciones tienen un plazo de 30 días mínimo para la tramitación de los reclamos, pues para proceder al pago de las indemnizaciones solicitadas es menester agotar las diligencias para recuperar la carga extraviada.

La Empresa estima conveniente hacer presente a las personas que despachan animales asegura-

dos, que el Seguro sólo entra a responder por los riesgos derivados del transporte, no así por los siniestros producidos por vicio propio de la cosa transportada, como ser animales muertos por enfermedades infecciosas, etc.

Para la tramitación del pago de indemnización por un animal asegurado, es indispensable presentar además del certificado reglamentario para reclamo y de la factura, el recibo de la Prima de Seguro pagada a la Empresa.

Es muy importante que el público conozca los nuevos plazos que existen para presentar reclamos a la Empresa, los que están clasificados de la siguiente manera:

En caso de pérdida total de la carga, el plazo para entablar reclamación es de 60 días contados desde la fecha en que el Jefe de Estación expidió el certificado respectivo.

En caso de pérdida parcial o avería, el mismo plazo será de 60 días, que se contará a partir de la fecha en que el consignatario retire la carga de la estación de destino.

En caso de reclamaciones por exceso de flete o bodegaje, será de tres meses contados desde la fecha en que sea retirada la carga.