



SANTIAGO, 20 de agosto de 2024.

JUSTIFICATIVO

Hoy, martes 20 de agosto de 2024 a las 08:28 horas aproximadamente, debido a baja tensión eléctrica externa, tuvimos retraso en la frecuencia de trenes en Línea 1, Línea 5 y Línea 2, además la interrupción del servicio en Línea 2 entre las estaciones El Bosque hasta Hospital El Pino. Comprendemos que dicha situación pudo haber generado retrasos en los tiempos de traslado, 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.

Por lo anterior, para facilitar el traslado de nuestros clientes y minimizar el impacto del quiebre del servicio, se coordinó con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la disponibilidad de buses de acercamiento con recorridos clones con el fin de apoyar nuestro servicio, en el mismo trazado de la Línea afectada.

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,

**Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Sostenibilidad
Metro de Santiago**