



**SANTIAGO, 23 de diciembre de 2024.**

## **JUSTIFICATIVO**

Hoy, 23 de diciembre, a las 08:02 horas aproximadamente, debido a una falla técnica en estación Las Mercedes en Línea 4, se registró un retraso en la frecuencia de trenes, lo que 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,

**Metro de Santiago**