



Metro de Madrid, S.A.

Madrid, 15 de octubre de 2007.

Estimado Sr. [REDACTED]

Con relación a su reclamación realizada en Metro de Madrid, S.A., referida a la Línea 6, quisiéramos en primer lugar transmitirle nuestras más sinceras disculpas por los hechos que nos ha relatado.

Así mismo, le informamos que aquel día se produjo una incidencia en la citada Línea ocasionada por la avería de un tren en Conde Casal, que provocó retrasos en la circulación. Metro de Madrid tiene como primera preocupación prestar a nuestros clientes en cada momento el mejor servicio que se pueda ofrecer, de ahí que todas las acciones se planifican, diseñan y desarrollan enfocadas a tal fin. En este sentido, cuando se producen situaciones en las que la calidad del servicio prestado afecta a la movilidad habitual de nuestros clientes, Metro de Madrid aplica todo su esfuerzo y conocimiento en solventar el problema y reducir su impacto.

Respecto a la línea 6, Metro de Madrid recientemente ha puesto en marcha distintos tipos de medidas, tanto organizativas como técnicas, todas ellas enfocadas a prestar un mejor servicio. Entre las medidas aplicadas se encuentran, mayor presencia de personal de Metro de Madrid tanto para facilitar el embarque y desembarque de los trenes, como para solventar in situ las posibles incidencias que puedan ocurrir, incorporar en los tramos más concurridos trenes vacíos que permitan descongestionar la línea.

En cuanto a la información ofrecida a nuestros viajeros con motivo de las circunstancias acaecidas, es nuestra intención el procurar en todo momento la más amplia y fiable información posible. Una vez analizado el problema y conocidas sus posibles causas, se realiza una estimación de la duración de la incidencia en función de los datos obtenidos. Lamentablemente, las numerosas variables que pueden influir en todo el proceso, impiden que en algunas ocasiones la información se ofrezca sin dilación, o que los datos estimados sean totalmente precisos, siendo nuestra firme voluntad la de mejorar constantemente en este y otros aspectos relacionados con la calidad de nuestro servicio.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.


ATENCIÓN AL CLIENTE

Metro de Madrid, S.A.