

CER.10.2017. [REDACTED]

CER.10.2017. [REDACTED]

Francisca Rivas Fernández

[REDACTED]
46520 Puerto de Sagunto Valencia

Madrid, 3 de Octubre de 2017.-

Estimada Sra. Rivas:

Nos ponemos en contacto con usted con referencia a su reclamación realizada en la estación de Atocha, los días 19 y 22 del pasado mes, en el que nos comunica un incidente sufrido en las escaleras de esta estación.

En primer lugar le pedimos que acepte nuestras disculpas por las molestias que el hecho que nos transmite le pudo ocasionar.

Le informamos que las escaleras automáticas a las que se refiere se encuentran fuera de servicio por cuestiones técnicas y de seguridad, en las que Renfe Viajeros está trabajando para solventarlas a la mayor brevedad posible.

También comunicarle que con relación a los hechos que nos comunica, la estación estableció la correspondiente Notificación de Accidentes de Viajeros, a la compañía aseguradora, relacionado con el Seguro Obligatorio de Viajeros que se encuentra contenido en el billete que utilizó.

Por este motivo una vez realizada su tramitación la compañía aseguradora correspondiente, se pondrá en contacto con usted, para darle instrucciones sobre el tratamiento de su incidente y la información sobre la cobertura de la póliza suscrita.

Deseamos que estos hechos no menoscaben la confianza que tiene depositada en nuestra modalidad de transporte y quedamos a su disposición para cualquier aclaración complementaria sobre este tema.

Atentamente,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Servicio de Posventa