

EL CASO DESTACADO

Reclama que el sitio web de Efe no es "amigable" y lleva a cometer errores

Diego Zañartu E.



La empresa de ferrocarriles posee una página web "poco amigable", lo que lleva a cometer errores (asiento, vagón y lado del sol) y cuando se intenta anular un pasaje de madrugada a través de su App "no es posible". Esto implica que si uno llama por la mañana le informan que el plazo venció y no se puede so-

licitar el reintegro. Es imposible comprar *tickets* en la boletería porque contestan "para eso está la página web"... aunque tampoco saben si es que hay en existencia o no. Lo curioso es que viajo muchas veces y nunca me ha tocado ir en un tren lleno, ni sé si eso ocurrirá con una máquina de la flota nueva, porque he debido viajar en los antiguos que están en malas condiciones.

ACLARADO.— De EFE nos respondieron que la plataforma de venta de pasajes considera, primero, un planificador de viajes. Cuando se elige el servicio Chillán-Estación Central y se selecciona la fecha, este ofrece alternativas y horarios, además del "tipo de tren" que lo realizará. Este último puede ser expreso o regular (con detenciones solo en capitales regionales o en las 12 estaciones del servicio). Si es regular, el tren nuevo se distingue del tradicional porque dice "Nuevo" y está en rojo. El precio del pasaje también es diferente entre ambos, siendo más caro el tren nuevo. Por último —dicen— también se indica la disponibilidad de asientos por cada máquina. Explican que para que pueda seleccionarse un tren, deben existir pasajes disponibles. Una vez que se ingresa a la plataforma, esta indica la representación de cada asiento, detallando el sentido de la marcha. Este dato es importante para verificar si la plaza a comprar está en el mismo sentido o en contra, y también para saber si se viaja hacia el costado en que se ubica el sol. Asimismo, indicaron que en ocasiones el tren no sale con todas sus ubicaciones ocupadas desde Estación Central —pese a tenerlas vendidas— porque existen pasajeros que adquieren sus *tickets* para subir en paradas intermedias, como San Bernardo, Rancagua, San Fernando u otras. Respecto de la solicitud de devoluciones, el servicio Chillán tiene una sección de regulaciones y condiciones (<https://www.efe.cl/nuestros-servicios/tren-chillan/regulaciones-y-condiciones/>) donde existe un formulario para solicitar los reembolsos de acuerdo al reglamento existente, pudiendo hacerlo hasta dos horas antes de la salida del tren. Esta plataforma está habilitada las 24 horas del día.