

## Orientación del Proceso de Radicación y Estatus de una Reclamación



### Descripción del Servicio

- Orientación del proceso de radicación y estatus de una reclamación cuando el ciudadano que ha adquirido una tarjeta para uso de los servicios del tren tiene una situación con la tarjeta en que se imposibilita al ciudadano a utilizar el servicio de transportación.
- Para estatus de reclamaciones, el ciudadano deberá comunicarse con la ServiLínea del Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) al (787)-977-2200 ó 1-800-981-3021.



### Audiencia y Propósito

Todo ciudadano cuya tarjeta no puede ser utilizada en las estaciones del Tren podrá llenar una reclamación para solucionar la situación.



### Consideraciones

- Se deberá acudir a la estación correspondiente dependiendo del tipo de tarjeta (tarifa reducida o de tarifa especial), con la cual se tiene problemas de acceso.
- Si la tarjeta es de:
  - Uso ilimitado de un (1) día ó siete (7) días - se tienen que trabajar directo en el área de información de la estación.
  - Uso ilimitado de treinta (30) días y noventa (90) días y tarjetas de tarifas reducidas – se tienen que trabajar directamente en el Centro de Servicio al Cliente de la estación Sagrado Corazón.



### Lugar y Horario de Servicio

#### [Directorio Oficinas ATI](#)

#### Área de Información de la Estación:

[Tarifas, Paradas y Horarios del Tren Urbano](#)

**Horarios:** Domingo a sábado y días feriados de 5:30 a.m. a 11:30 p.m.  
Centro de Servicio al Cliente de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

**Teléfonos:** (787) 977-2200  
1-866-900-1284

**Internet:** [Página Web ServiLínea](#)



### Costo del Servicio y Métodos de Pago

El solicitar este servicio no conlleva costo, sin embargo, esto no incluye los costos relacionados a otros documentos que se podrían ser necesarios durante el procesamiento de la reclamación.

## Orientación del Proceso de Radicación y Estatus de una Reclamación



### Requisitos para Obtener Servicio

1. Ir personalmente a los Centros de Servicio al Cliente ubicados en Estación Sagrado Corazón y Estación Deportivo. En horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.
2. Completar el formulario de reclamación
3. Llevar la siguiente documentación de soporte, según aplique:
  - a. Evidencia de recibo
  - b. Estado de cuenta
  - c. Tarjeta dañada
4. Para estatus se deberá llamar a la ServiLínea.



### Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es ATI?** Alternativa de Transporte Integrado, es la Directoría, Oficina que Administra el contrato de operación y mantenimiento del Tren Urbano, Metro bus y próximamente de Metro Urbano y TU Conexión. Las estaciones del Tren Urbano son utilizadas como centros de trasbordo o de conexión con el sistema guaguas de Metro bus, AMA, Taxis, Shuttles y próximamente por Tu Conexión y Metro Urbano. Este conglomerado de sistemas de transporte colectivo es conocido como ATI, Alternativa de Transporte Integrado o Transporte Urbano.
- **¿Qué es Metro bus?** - Metro bus es un servicio de autobuses contratado por la Autoridad de Carreteras y Transportación de Puerto Rico (ACT) que ofrece servicios de transportación en las rutas M1, M3 y ME (Metro bus Expreso) y otras futuras expansiones del mismo.
- **¿Por qué la radicación de una reclamación se tramita personalmente?** – Ya que el proceso requiere llevar evidencia del trámite de compra, la tarjeta, y que se firme la reclamación frente al representante de servicio o “Station Attendant”.



### Enlaces Relacionados

[Página Web DTOP](http://www.dtop.gobierno.pr) - <http://www.dtop.gobierno.pr>

[Página Web ServiLínea](http://www.dtop.gov.pr/servilinea.asp) - <http://www.dtop.gov.pr/servilinea.asp>

[Tarifas, Paradas y Horarios del Tren Urbano](#)