

OTROS TEXTOS ADMINISTRATIVOS (I): LAS CARTAS COMERCIALES - Actividad 2 Web

a) Lee la siguiente carta. ¿Qué piensas que le ha pasado a esta señora? Escoge una de las siguientes opciones.

1. Le han robado el bolso y han utilizado la tarjeta de crédito para comprar abonos transporte porque las máquinas que tiene Metro de Madrid para este fin, no piden el código PIN.

2. Le han robado el bolso y han utilizado la tarjeta de crédito para sacar dinero del banco.

Estimada Sra. Pérez:

Con relación a su reclamación realizada en Metro de Madrid, S.A., referida al incidente que nos indica que sufrió en la línea 1, quisiéramos en primer lugar comunicarle que lamentamos los hechos que nos ha relatado.

Le informamos de que estamos realizando grandes esfuerzos para mantener la seguridad en nuestras instalaciones. Disponemos de un servicio de vigilancia mediante parejas de vigilantes jurados que se desplazan por las líneas, así como de vigilantes fijos en muchas estaciones. Asimismo, le comunicamos que últimamente se ha aumentado significativamente el número de vigilantes en toda la red. En cualquier caso, tomamos nota del contenido de su escrito para su tramitación y efectos oportunos.

Por otro lado, indicarle que tenemos establecida una operativa para la adquisición de títulos de transporte en nuestras máquinas automáticas mediante tarjeta con las medidas que se han establecido con las entidades que gestionan medios de pago por lo que para cualquier reclamación relacionada con cargos con los que no esté conforme por pago con tarjeta, debe dirigirse a su entidad financiera.

Por último, le comunicamos que Metro de Madrid ha estado barajando la posibilidad de que sea necesario introducir el PIN en la máquina, pero fue desechado al no reunir condiciones de privacidad, ya que las máquinas están en los vestíbulos y en muchas ocasiones hay bastantes personas esperando utilizarlas. Esta situación podría resultar más insegura ya que otras personas podrían tener acceso a visualizar el PIN marcado. Se ha establecido una limitación en el número de billetes y de operaciones que se pueden realizar con una tarjeta.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE METRO DE MADRID S.A.



b) Escribe en unas 200 palabras el posible texto en el que se formula la queja. Ten en cuenta los diferentes aspectos que se mencionan en el texto anterior.

[illegible]