



Lima, 11 de setiembre de 2019.

CARTA N° 328 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor:

JUAN JOSE SANCHEZ ALMANZA

Sector Alfonso Ugarte Mz. C1 Lt. 7, Pamplona Alta

San Juan de Miraflores.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 00059 - 2019

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al asunto y documento enunciado en la referencia, mediante el cual interpone un reclamo concerniente al hecho suscitado en el Parque Zonal Huayna Cápac.

Al respecto, cumplo con informar que el Administrador responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

"(...) para realizar el uso de las losas deportivas, previamente se tiene que cancelar el monto por alquiler en las cajas de atención del parque, el cual es de S/ 15.00 (Quince y 00/100 soles) por hora los S-D-F; información que se indica en el tarifario que se ubica en el ingreso a las instalaciones. Asimismo, se informa que inicialmente se solicitó a los usuarios gestionar el pago por el servicio del cual estaban haciendo uso; sin embargo, estos se negaron en todo momento, agraviando verbalmente al personal de seguridad como a mi persona, aduciendo que en ningún momento se les informó que los servicios tenían un costo adicional, es por ello que se procedió a solicitarles de la mejor manera posible que se retiren de la zona."

Sobre el particular y en representación del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente y malestar ocasionado; asimismo, cumplo con informar que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas a fin de evitar la reincidencia de hechos similares.

Es cuanto informo, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,



Abog. Gustavo Adolfo Rico Iberico
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS**Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones**

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN	
	25	08	2019	Nº 000059 - 201....	
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544					
PARQUE HUAYNA CAPAC - Esquina A. Pedro Miota y Av. Mateo Pumacahua (Km. 16 Panamericana Sur)					
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: JUAN JOSE SANCHEZ ALMANZA					
DOMICILIO: SECT. ALFONSO UYARTE MZA. C-1 LOTE 7					
DNI/CE: 09591514					
PADRE O MADRE:					
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO 1	QUEJA 2
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>SIENDO LAS 15:30 HRS. FUIMOS AGREDIDOS VERBALMENTE Y DESALOJADOS DE LA LOZA DEPORTIVA QUE SE ENCONTRABA VACÍA POR EL SR. CARLOS MANUEL MARCO PRIETO Y EL SEFR DE SEGURIDAD DEL PARQUE QUE NO QUISO IDENTIFICARSE Y DE LA NIE DE MI FAMILIA CON 02 NIÑOS Y FAMILIA DE MI SRA. ESPOSA, Y NOS QUISIERON QUE PAGUEMOS POR LA CANCHA DEPORTIVA.</p> <p>PEDIDO: ASIMISMO AL MOMENTO DEL INGRESO NO ESPERIFICAN QUE LAS LOSAS DEPORTIVAS SE PAGAN SOLO REALIZAN EL COBRO DE LA ENTRADA PARA INGRESAR AL PARQUE. CONSIDERO UN ACTO DE DISCRIMINACIÓN FAMILIAR YA MI PERSONA.</p>					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO		
	25	08	2019		
<p>Se indica que antes de realizar el uso de los servicios deportivos se tiene pagar previamente en las cajas de atención del parque. Así mismo, se comunica que inicialmente se solicitó a los usuarios gestionar el pago, quienes se negaron en todo momento, inclusive agraviaron al personal de seguridad como a mi persona.</p>					
					FIRMA DEL PROVEEDOR
RECLAMO 1: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			QUEJA 2: Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al público		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.