



Lima, 30 de octubre de 2019.

CARTA N° 379 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora:

MARISOL FLORES SEDANO

Mz.S Lt.1 Asociación Alianza Evangélica

El Agustino.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 000051 - 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 Metropolitano de Los Anillos.

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

"Se toma nota del reclamo del usuario, a la cual se le procedió a devolver el monto pagado por el alquiler de la losa de vóley; asimismo, se verificara el estado de los postes de vóley, a fin de evitar futuros inconvenientes."

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, cumpla 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
	15	09	2019	Nº 000051 - 2019.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544

PARQUE ZONAL HUIRACOCHA - Av. Proceres de la Independencia cuadra 12 S.J.L

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Marisol Flores Zedano

DOMICILIO: Tusilagos 325 SSL

DNI/CE: 45055210

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: _____ MONTO RECLAMADO: 5/20

SERVICIO: X DESCRIPCIÓN:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1

X

QUEJA 2

DE: Fallas de la cancha de voley por falta de mantenimiento y descuido del parque si las entradas pagadas son para eso

PEDIDO: Mas atención y mantenimiento Mejoras y amabilidad


FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	15	09	19

Se procedio a devolver el monto pagado por el alquiler de losa de voley, asi mismo se verificara el estado de los postes para evitar futuras inconvenientes.


FIRMA DEL PROVEEDOR

RECLAMO 1: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

QUEJA 2: Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al publico

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.