



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



Lima, 16 de diciembre de 2019.

CARTA N° 473 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora:

KELLY SANDRA AQUINO DAZA

Vista Verde Mz. C Lt. 13, Carabayllo

Presente.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 00028 – 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 Manco Cápac.

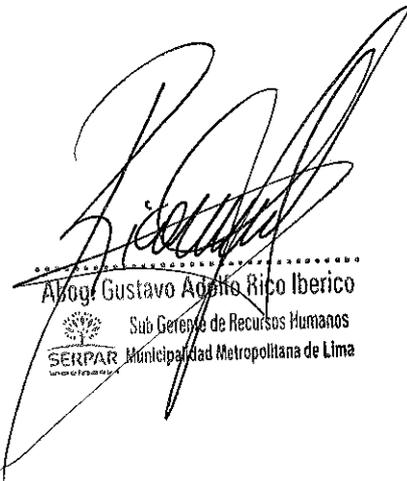
Al respecto, cumplo con informar que el Administrador responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

"De acuerdo al tarifario "TUSNE" se procedió a explicarle al usuario que la actividad que pensaba realizar en el parque tenía un costo."

Sobre el particular y en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, le requerimos encarecidamente, cumplir con lo dispuesto para el uso de cámaras fotográficas (es decir cumplir con el pago de la tarifa establecida en el TUSNE aprobado mediante Resolución de Secretaria General N° 171-2018), esto a fin de evitar el mismo incidente y malestar ocasionado.

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

C.C. Administración Parque Zonal Manco Cápac.

ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	10	12	2019	Nº 000028 - 201....

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

PARQUE ZONAL MANCO CAPAC - Av. Túpac Amaru S/N Km 18 Carabayllo, Lima

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Kelly Sandoa Aquino Doza

DOMICILIO: Vista Verde m2 c LT13

DNI/CE: 45174867

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

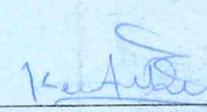
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:
----------	------------------

SERVICIO	DESCRIPCIÓN: Reclamo
----------	----------------------

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DESPEDIDO: me parece excesivo el cobro de Toma de Foto que es de S/50 por una hora

PEDIDO:


 FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO

De acuerdo al tarifario "TUSNE", se procedió a explicar al usuario que la actividad que pensaba realizar en el parque tenía un costo.


 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.