



Lima, 05 de agosto de 2019.

CARTA N° 238 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor:

EDGAR BARTOLOME PALACIOS PEREZ

Av. Condevilla Lt. 2 Mz. T

San Martín de Porres.-

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 00052-2019

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 Manco Capac.

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

"(...) Sobre la petición se solicitó según oficio mencionado en hoja de reclamación, el ingreso de los días 09, 10 y 11 de julio del presente mes, la tarifa de ingreso de mayores de 5 años incluyendo adultos y profesores sería a S/ 1.00 soles; pero el día 10 se cobró ingreso de adulto a partir de los 12 años de S/ 3.00 soles, por lo que se solicita el reembolso del dinero pagado y la demora del ingreso al parque de los alumnos.

La Administración en atención a disposiciones de Serpar Lima, se sujeta al cobro de ingresos y servicios de acuerdo al Texto Único de Servicios No Exclusivos (Tusne), que debido al incumplimiento de los acuerdos tomados entre la institución y el Colegio, se procedió al cobro y se hizo de conocimiento oportunamente a la profesora Sra. Miriam Julca del colegio cual representa, en cuanto a los ingresos del alumnado y profesores se realizó r la demora de los mismos organizadores del evento educativo, pues no llegaba la persona que realizaría el conteo de alumnos y el pago en la boletería del parque."

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. Gastón Andrés Pico 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
	10	07	2019	Nº 000021 - 201....

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

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

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Edgard Bartolomé Palacios Pérez

DOMICILIO:

DNI/CE: 15280569 Au. Caudivilla Lt 2 Mz T.

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

MONTO RECLAMADO:

SERVICIO x DESCRIPCIÓN: tarifa de S/1.00 para niños y Adultos.

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1

QUEJA 2

DETALLE: Oficio Nº 243-2019/SERPAR LIMA/S6/6PZM/MML, Referencia oficio STN con Reg. Varios: 5339-2019, respuesta a la solicitud para el ingreso al Parque Zonal Manco Capac y uso de lasas deportivas para los días 06, 09, 10 y 11 de Julio con una tarifa de S/1.00 por concepto de Pago para niños y adultos.

El día 10 de Julio el Administrador Jonathan Castillo Véscquez de Menere Arbitraria cobró S/3.00 para Adultos (Padres, Invitados y Profesores)

PEDIDO: Pedimos que se nos reembolse el dinero pagado, que se tome en cuenta que los niños no pudieron ingresar con sus padres hasta las 9:30 a.m, exponiendo a nuestra comunidad estudiantil a todo tipo de Peligro. Los niños que no ingresaron empezaron a dambulor, por la zona donde hay casos de Robo, drogas y Violación.

Palacios Pérez
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

DIA MES AÑO
10 07 19

LA ADM MANCO CAPAC, EN ATENCIÓN A DISPOSICIONES DE SERPAR LIMA, NO SUJETA AL CONTROL DE INGRESOS Y SERVICIOS DEL TUSNE DE LA INSTITUCIÓN, ESTO DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS TOMADOS ENTRE LA INSTITUCIÓN Y EL COLEGIO. EL CONTROL SEGUN TUSNE SE HIZO DE CONOCIMIENTO OPORTUNO A LA PROMOTORA DEL COLEGIO SRA. MIRIAM JULCO.

[Firma]
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.