



Lima, 11 de setiembre de 2019.

CARTA N° 331- 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor:

ESTHER TITO LLAMOCCA

Mz. 20 Lt. 4, P.J Caja de Agua Cerro

San Juan de Lurigancho.-

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 00048 - 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 Huiracochoa.

Al respecto, cumpto 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 pidió disculpas por las molestias que haya generado el descuido del personal encargado de los aspesores; asimismo, se conversó con dicho personal para que no vuelva a ocurrir este tipo de molestias a los usuarios 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, cumpto 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 Riso Iberico
Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

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

FECHA	DÍA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000048 - 2019
	30	08	19	

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: *Esther Tico Lamocca*

DOMICILIO: *MZ-20 CT-4 cm-6 Cajado Agua*

DNI/CE: *40688459*

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: _____ MONTO RECLAMADO: _____

SERVICIO: _____ DESCRIPCIÓN: _____

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1	QUEJA 2
D. LE: <i>que haciendo estado sentado en el gras frente del campo deportivo con mi familia mas de 10 integrantes saltaron el agua lo cual quimor mojados sin poder escapar a tiempo, haciendo un personal con su alto parlante sin ninguna advertencia.</i>	

PEDIDO: *solicito tome en cuenta esa accion para la proxima vez. y sea sancionado el responsable por que yo estuve con mi bebe y mojaron toda mi ropa*

[Firma]
FIRMA DEL CONSUMIDOR

RESERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DÍA	MES	AÑO

Recibido por Anyel C...

[Firma]
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.