



Lima, 07 de octubre de 2019.

**CARTA N° 375 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML**

Señor:

**ANITA VIRGINIA QUISPE LUNA**

Mz. F Lt. 14-A Zona Industrial Hoyada Alta

**Villa El Salvador.-**

**Asunto** : Reclamo presentado

**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 000053 - 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 Huiracocha.

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 informó que dentro de nuestro tarifario el acompañante de discapacitado no está exceptuado del pago de ingreso."*

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 Ricalde  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
Municipalidad Metropolitana de Lima

C.C. Administración del Parque Zonal Huiracocha

**ANEXOS**

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	28	09	19	Nº 000053 - 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: *Quita Virginia Quispe Luna*  
 DOMICILIO: *Mca. 2, Lte 2 G. sup. mto pced. por. 3A V.I.E.S.*  
 DNI/CE: *18171705*  
 PADRE O MADRE: *madre*

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO**

PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:
SERVICIO <i>X</i>	DESCRIPCIÓN: <i>cabro de ingreso acompañante conadis</i>

**3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR**

RECLAMO 1	<i>X</i>	QUEJA 2
-----------	----------	---------

DELE: *Ya que por ley nos ampara el ingreso gratuito al acompañante de un menor con discapacidad en este parque nos lo cobran solo quier que respeten mis derechos gracias*

PEDIDO: *No cobro al acompañante del discapacitado. Exigo ordenanza.*

*[Firma]*  
FIRMA DEL CONSUMIDOR

**4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	28	09	19

*Se le informa a la señora que dentro de nuestro tarifario el acompañante de discapacitado no esta exceptuado de pago de ingreso.*

*[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.