

Lima, 01 de Abril del 2022

CARTA N° D000103-2022-SERPAR-LIMA-SGRH

Señora:

Jonathan Hurtado Mariño (989941823/jona1084@gmail.com)

Jiron Rodolfo Beltran 1143 Mz. "E" Lt. 3

Cercado de Lima -

Asunto : Reclamo presentado
Referencia : Hoja de Reclamación N° 000052-2022

De mi consideración:

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 Sinchi Roca.

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

"Se le comunico al usuario que tenía que pagar el servicio de alquiler de frontón y los servicios que brinda el parque lo encuentra en la página web de SERPAR".

En tal sentido, en representación del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente presentado, el mismo que le pudo ocasionar algún tipo de incomodidad; asimismo, cumpla con informarle que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas con la finalidad de evitar la reincidencia en algún hecho similar.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

RICARDO ACERO CARDENAS
SUBGERENTE (e)
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA




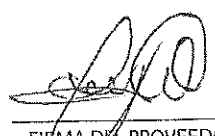
Jonathan Hurtado M
Hurtado
42780987
06-04-2022

8692



ANEXOS

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

FECHA				HOJA DE RECLAMACIÓN
DIA	MES	AÑO		
27	03	22	Nº 000052 - 2022	
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544				
PARQUE ZONAL SINCHI ROCA - Av. Universitaria cuadra 32 S/N Comas				
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: JONATHAN HURTADO MORAÑO				
DOMICILIO: Jr. Rodolfo Beltrán 1143 M2 E Lt 3 Lima comas				
DNI/CE: 42780987		989941823 / jonath084@gmail.com		
PADRE O MADRE:				
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO 1	QUEJA 2
DETALLE: Hoy domingo 27 de marzo de 2022 vine con un compañero a jugar frontón y encuentro la cancha con un agujero que puede causar una lesión y también encuentro las superficies de las 4 canchas "pebadas", lo que también podría causar un accidente. Además, las canchas no tienen las líneas visibles, salvo una.				
PEDIDO: Por favor, reparen y den mantenimiento correcto a las canchas porque no es nada cómodo recibir este trato como ciudadanos/as.			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA		DIA	MES	AÑO
		27	03	22
Se le comunicó al usuario, que tenía que pagar el servicio de Alquiler de Frontón y los servicios que brinda el parque lo encuentran en la página web de Serpar			 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.

SERPAR LIMA