

Lima, 01 de Abril del 2022

**CARTA N° D000104-2022-SERPAR-LIMA-SGRH**

Señora:

**Hugo Manuel Orellana** - 933155662

Crespo y Castillo 2613 - Mirones

Cercado de Lima -

**Asunto** : Reclamo presentado  
**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 00002-2022

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 Los Soldados del Perú.

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

*"Se le indico al usuario que los parches forman parte del proceso de recuperación y reposición de la cancha sintética, lo cual constantemente se viene evaluando su estado y se programa el mantenimiento, el uso de los SS.HH. es un servicio que brinda el parque y su cobro está amparado en el TUSNE. Desde su apertura se explicó que el alquiler del campo y hasta nuevo aviso no podía contar con las mallas de los arcos debido a su elevado costo. El cerco perimétrico se encontraba en mal estado por lo que se tuvo que retirar, se solicitó un nuevo cerco lo cual está en evaluación".*

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

  
HUGO MANUEL ORELLANA

25862688



ANEXOS

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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	20	03	2022	Nº 000002 - 2022

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

PARQUE LOS SOLDADOS DEL PERÚ - Av. Morales Duarez cuadra 32 Cercado de Lima

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: HUGO MANUEL ORELLANA

DOMICILIO: CRISPO Y CASTILLO 2613 MIRAFLORES

DNI/CE: 75862685

PADRE O MADRE:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

SERVICIO:  DESCRIPCIÓN: GRASS SINTETICO DE FULBITO

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO 1

QUEJA 2

DETALLE:

- EL SUSCRITO SE TROPEZO EN LOS "PARCHES" DEL GRAS. SIENDO UN PELIGRO PARA FRACTURARSE.
- SE CAE POR EL BANDO
- NO HAY HOLLAS EN EL ARCO
- NO HAY CERCO PERIMETRICO. LE CAYÓ UN BALÓN A UNA CRIATURA

PEDIDO: ENTREVISTA CON EL ADMINISTRADOR PARA EXPLICACIONES.

Tel 933155662.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	20	03	2022

Se le Indico al usuario que los parches forman parte del proceso de recuperación y reparación de la cancha sintética, lo cual constantemente se tiene efectuando su estado y se programa el mantenimiento, el uso de los SSH. Es un servicio que brinda el Parque y su costo esta compartido en el TUSEJO. Desde su apertura se explica que el alquiler del campo y hasta nuevo aviso no podrá contar con los Mantas de los arcos debido a su elevado costo. Por otro lado se encuentra en mal estado por lo que se ha de tener en cuenta un nuevo arco para estar en condiciones.

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.